



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Arkaluontoisten tietojen käsittely vakuutusyhtiöissä

Joona Oinonen

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Arkaluontoisten tietojen käsittely vakuutusyhtiöissä

Joona Oinonen
Oikeustradenomi
Opinnäytetyö
Helmikuu, 2020

Laurea-ammattikorkeakoulu
Oikeustradenomi
Oikeustradenomi (AMK)

Tiivistelmä

Joona Oinonen

Arkaluontoisten tietojen käsittely vakuutusyhtiöissä

Vuosi	2020	Sivumäärä	83
-------	------	-----------	----

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää arkaluontoisten tietojen käsittelyä vakuutusyhtiöiden työntekijöiden näkökulmasta. Onko arkaluontoisten tietojen käsittelyssä saatavilla tarpeellinen ohjeistus sekä tuntevatko työntekijät saaneensa tarpeeksi kattavan koulutuksen työnsä suorittamiseen. Samalla tutkittiin arkaluontoisten tietojen käsittelyyn saatua koulutusta ja mahdollisia työssä esiintyneitä ongelmatilanteita.

Tietosuojaan ja arkaluontoisten tietojen käsittelyyn liittyvät seikat käydään läpi opinnäytetyön teoriaosuudessa lainsäädännön, yleisen tietosuojasetuksen ja tulevan tietosuojalain kannalta. Euroopan unionin yleisen tietosuojasetuksen asettamat määräykset ovat osittain vastaavia, joita Suomen lainsäädäntö osaltaan jo säätelee, mutta tuo myös mukanaan uutta, johon Suomen lainsäädäntö täytyy uuden tietosuojalain myötä kiinnittää huomiota. Kansallinen lainsäädäntö osaltaan myös täydentää annettua tietosuojasetusta.

Opinnäytetyössä peilataan lakihierarkian, Suomen lainsäädännön ja Euroopan Unionin yleisen tietosuojasetuksen tuomia normistoja vakuutusyhtiöiden oikeuksiin toteuttaa arkaluontoisten tietojen käsittelyä työssään. Mitä oikeuksia, määräyksiä ja rajoitteita normistot tuovat vakuutusyhtiön päivittäiseen toimintaan.

Tutkimusosuudessa selvitetään vakuutusyhtiöiden henkilöstön edellä mainitun laintuntemuksen, sen käytön työssään sekä työssään kohtaamia ongelmatilanteita arkaluontoisten tietojen käsittelyssä. Tutkimukseen kuuluu annettujen vastausten analysointi sekä johtopäätökset. Tämän lisäksi annetaan ehdotus mahdollisten puutteiden parantamiseksi.

Asiasanat: arkaluontoinen tieto, tietosuoja, tietosuojasetus, käsittelyn oikeusperuste vakuutusyhtiö

The aim of the thesis was to investigate the processing of sensitive data from the perspective of employees of insurance companies. Did they have the necessary instructions for handling sensitive data and did they feel that they have received sufficient training to complete their work. At the same time, training for sensitive data processing and potential work-related problem situations were investigated.

The laws related to data protection and the processing of sensitive data were reviewed in the theoretical part of the thesis from the point of view of ;legislation, the general data protection regulation and the future data protection law.

The provisions of the General Data Protection Regulation of the European Union (GDPR) are partly similar, which are already regulated by Finnish legislation, but also bring with it a new piece of legislation that Finnish legislation must pay attention to with the new Data Protection Act. National legislation also contributes to supplementing the data protection regulation.

The thesis reflects the norms created by the legal hierarchy, Finnish legislation and the GDPR on the rights of insurance companies to process sensitive information in their work. What rights, regulations, and limitations the norms bring to the daily operations of the insurance company.

The research section examined the above-mentioned knowledge of insurance companies' staff, their use of knowledge in their work and the problematic situations they encounter in their work with sensitive information. The study includes analysis of the answers given and conclusions. In addition, there is a proposal to remedy any shortcomings.

Keywords: Sensitive Information, Data Protection, GDPR, Legal Basis, Insurance Company

Lakiluettelo

EU- tietosuojadirektiivi (95/46/EY)

EU yleinen tietosuoja-asetus, General Data Protection Regulation (EU) 2016/679

Euroopan ihmisoikeussopimus (63/1999)

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU 2016/679)

Henkilötietolaki (523/1999)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)

Lissabonin sopimus (2007/C 306/01)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)

Suomen perustuslaki (731/1999)

Tietosuojalaki (1050/2018)

Yleissopimus lapsen oikeuksista (60/1991)

YK:n ihmisoikeuksien julistus

Sisällys

1	Johdanto	9
2	Opinnäytetyön tarkoitus	10
3	Lainsäädäntö	11
3.1	EU-oikeus	12
3.2	Suomen Perustuslaki	13
3.3	Yksityiselämänsuoja	14
3.4	Henkilötietojen käsittelyä koskevat lait	15
3.5	Tietosuoja laki (1050/2018)	16
4	Tietosuoja-asetus	17
5	Henkilötiedot	19
6	Henkilötietojen käsittely	19
7	Arkaluonteiset henkilötiedot ja niiden käsittely	19
7.1	Poikkeukset henkilötietojen käsittelykiellolle	20
7.1.1	Vakuutustoiminta	20
7.1.2	Rekisteröidyn lupa tietojen käsittelylle	21
7.1.3	Tietojen käsittelyn tarpeellisuus	21
7.1.4	Säätiön, yhdistyksen tai niihin rinnastettavan jäsentietojen käsittely	22
7.1.5	Julkituotujen tietojen käsittely	22
7.1.6	Oikeusvaateet ja tuomioistuimet	23
7.1.7	Yleinen etu	23
7.1.8	Potilastietojen käsittely	23
7.1.9	Käsittely kansanterveyden turvaamiseksi	25
7.1.10	Käsittely yleisen edun mukaisissa arkistointitarkoituksissa tai tutkimuksissa	25
7.2	Tietojen säilyttäminen	25
7.3	Salassapitovelvoite	26
8	Vakuutusyhtiön oikeus arkaluontoisten tietojen käsittelyyn	27
8.1	Suostumus perusteena	27
8.2	Yhteenveto	28
9	Tutkimus	30
9.1	Tutkimusprosessi	30
9.1.1	Idea	31
9.1.2	Kirjallisuuskartoitus	31
9.1.3	Tutkimusaihe	32

9.1.4	Tutkimusstrategia	32
9.1.5	Jenkinsin-mallin koesuunnittelu	32
9.1.6	Tietojen keruu	33
9.1.7	Tietojen analysointi.....	33
9.1.8	Tulosten julkaiseminen	34
9.2	Tutkimusmenetelmät	35
9.3	Kyselytutkimus	37
9.4	Tutkimuksen onnistumisen mittaaminen	39
10	Tutkimuksen tavoitteet ja menetelmät	41
10.1	Apukysely.....	41
10.2	Varsinainen pääkysely	42
11	Apukysely, sähköpostikysely ohjeistuksesta arkaluontoisten tietojen käsittelyssä.....	42
11.1	Apukyselyn tulos	43
11.2	Johtopäätös	44
11.3	Ehdotus	44
12	Sähköpostikysely arkaluontoisten tietojen käsittelystä vakuutusyhtiöissä	45
12.1	Kyselyn tulokset	46
12.2	Vastaukset.....	47
12.2.1	Käsitteleekö vastaaja työssään asiakkaiden arkaluontoisia tietoja	47
12.2.2	Tunteeko vastaaja arkaluontoisia tietoja koskevan keskeisen lainsäädännön	47
12.2.3	Arkaluontoisiksi tiedoiksi luetaan	48
12.2.4	Mistä vastaaja on saanut tietonsa arkaluontoisien tietojen käsittelyn perusteista	50
12.2.5	Onko vastaaja saanut työpaikaltaan koulutuksen arkaluontoisten tietojen käsittelyyn	50
12.2.6	Onko työpaikalla saamasi koulutus arkaluontoisien tietojen käsittelyyn ollut mielestäsi tarpeeksi riittävä?	51
12.2.7	Pitäisikö koulutusta lisätä arkaluontoisten tietojen käsittelyn osalta	52
12.2.8	Onko yrityksessä käytössä ohjeistus arkaluontoisten tietojen asianmukaiseen käsittelyyn työtehtävissä	52
12.2.9	Kenellä on yrityksessä oikeus käsitellä tietyn asiakkaan tietoja	53
12.2.10	Keskustellaanko yrityksen sisällä asiakkaan arkaluontoisissa tiedoissa esiintyneistä mielenkiintoisista seikoista	54
12.2.11	Kenen kanssa asiakkaan arkaluontoisista tiedoista keskustellaan	56
12.2.12	Onko arkaluontoisien tietojen käsittelyssä syntynyt ongelmia tai onko vastaaja kuullut muilla olleen asian kanssa ongelmia	56
12.2.13	Minkälaisesta ongelmasta on ollut kyse	57
12.2.14	Osallistuiko esimies kyseiseen ongelman käsittelyyn	58
12.2.15	Miten esimies osallistui ongelman käsittelyyn	59
12.2.16	Miten ongelmatilanne päättyi	59

12.2.17 Vastaajien koulutustausta.....	60
12.2.18 Vastaajien ammattinimike	61
12.2.19 Vastaajien työkokemus vuosissa	62
12.3 Tutkimuksen johtopäätökset	62
12.3.1 Laintuntemus	63
12.3.2 Koulutus ja ohjeistus	63
12.3.3 Käytänteet	64
12.3.4 Ongelmatilanteet.....	65
12.3.5 Vastaajien tausta.....	66
12.3.6 Ristianalyysit.....	66
12.4 Ehdotus	67
13 Yhteenveto opinnäytetyön tutkimusten tuloksista.....	67
Lähteet.....	69
Kuviot	72
Taulukot	72
Liitteet	74



1 Johdanto

Suomen perustuslaki takaa yksilölle tämän oikeuden yksityiselämän suojaan. Perustuslain mukaan jokaisen henkilön yksityiselämä, kotirauha ja kunnia ovat suojattuja perusoikeuksia kaikille ihmisille. Lähtökohtana pidetään sitä, että yksilö saa elää ilman muiden puuttumista omaan yksityiselämäänsä. Perustuslain 10 § tarkentaa samalla, että henkilötietojen suojasta säädetään tarkemmin lailla, joka tällä hetkellä on tietosuojalaki (1050/2018).

Suomen tietosuojalaki (1050/2018) määrittää yksityiselämän suojan ja oikeuksia, jotka takaa-vat yksilön perusoikeudet henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen käsittelystä säädetään lisäksi Euroopan unionin perusoikeuskirjassa ja sen tarkemmin 8. artiklassa.¹

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus, yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679, joka an-nettiin 27 päivänä huhtikuuta 2016 ja koski luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötieto-jen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta, kumosi aiemmin voimassa ol-leen ja direktiivin 95/46/EY.²

Yleinen tietosuoja-asetuksen, eli GDPR (The General Data Protection Regulation (EU) 2016/679 (GDPR)) tavoitteena on yhtenäistää tietosuojaan ja tietojenkäsittelyn kansallisia määräyksiä. EU:n antama asetus tulee automaattisesti suoraan sovellettavaksi lainsäädännöksi samaan aikaan kaikissa EU-jäsenvaltioissa. Asetus on voimassa automaattisesti sellaisenaan, ilman kansallista lainsäädäntöä, mutta kansallinen lainsäädäntö tukee osaltaan tietosuoja-asetuksen sisältöä. Eräänä keskeisenä tavoitteena on ollut yhdenmukaistaa EU:n jäsenvaltioi-den tietosuojalakeja, rekisteröityjen henkilöiden oikeuksia ja muuta siihen liittyvää sääntelyä sekä helpottaa palvelujen tarjoamista yhtenäisesti koko Euroopan unionin alueella.³

Henkilötietoja tarvitaan useiden palveluiden tarjoamiseen niin valtion, kuin yksityisen sekto-rin puolelta. Ilman henkilötietojen käsittelymahdollisuutta koko valtio olisi täysin tehoton. Yhteiskunnan ja useiden palveluiden tehokas käyttäminen edellyttää, että yksilö joutuu ajoit-tain luopumaan osasta yksityisyyttään ja luovuttamaan henkilötietojansa ja arkaluontoisia tie-tojansa ulkopuolisen käyttöön. Tämä tekee henkilötietojen käsittelystä tarkoin säädeltyä, lain määrätessä tarkat ehdot, joiden perusteella henkilötietoja saa käsitellä. Euroopan unionin

¹ EU- tietosuojadirektiivi (95/46/EY).

² EU yleinen tietosuoja-asetus, The General Data Protection Regulation (EU) 2016/679 (GDPR)

³ Hänninen 2017, kappale 1.1.

alueella tietosuoja-asetus asettaa myös horisontaalisia ulottuvuuksia, eli yksityisellä rekisterinpitäjällä on tarkoin lailla asetettuja velvollisuuksia käsitellessään yksityisten ihmisten henkilötietoja.⁴

2 Opinnäytetyön tarkoitus

Alun perin opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää erityisiin henkilötietoryhmiin kuuluvien tietojen eli arkaluontoisten tietojen käsittelyä vakuutusyhtiöissä yleisemmällä tasolla, mutta ensimmäinen, opinnäytetyön aineistoksi tarkoitettu, kysely antoi kuitenkin tulokseksi vakuutusyhtiöiden henkilöstön tietämättömyyttä arkaluontoisten asioiden käsittely-termistä, niin opinnäytetyön aihe tarkentui kattamaan tarkemmin vakuutusyhtiöissä työskentelevien henkilöiden tietotaitoa arkaluontoisten tietojen käsittelyn osalta.

Arkaluontoisiin tietoihin luetaan EU yleinen tietosuoja-asetuksen perusteella rotu tai etninen alkuperä, poliittiset mielipiteet, uskonnollinen tai filosofinen vakaumus, ammattiliiton jäsenyys, geneettisten tai biometristen tietojen käsittely henkilön tunnistamista varten sekä henkilön terveystiedot ja seksuaalista suuntautumista ja käyttäytymistä koskevat tiedot.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää arkaluontoisten tietojen käsittelyä vakuutusyhtiöiden työntekijöiden näkökulmasta. Onko arkaluontoisten tietojen käsittelyssä saatavilla tarpeellinen ohjeistus ja tuntevatko työntekijät saaneensa tarpeeksi kattavan koulutuksen työnsä suorittamiseen. Samalla tutkittiin arkaluontoisten tietojen käsittelyyn saatua koulutusta ja mahdollisia työssä esiintyneitä ongelmatilanteita.

Tietosuojaan ja arkaluontoisten tietojen käsittelyyn liittyvät seikat käydään läpi opinnäytetyön teoriaosuudessa lainsäädännön, yleisen tietosuoja-asetuksen ja tulevan tietosuojalain kannalta. Euroopan unionin yleisen tietosuoja-asetuksen asettamat määräykset ovat osittain vastaavia, joita Suomen lainsäädäntö osaltaan jo säätelee, mutta tuo myös mukanaan uutta, johon Suomen lainsäädännön täytyy uuden tietosuojalain myötä kiinnittää huomiota. Kansallinen lainsäädäntö osaltaan myös täydentää annettua tietosuoja-asetusta.

Opinnäytetyössä peilataan lakihierarkian, Suomen lainsäädännön ja Euroopan Unionin yleisen tietosuoja-asetuksen tuomia normistoja vakuutusyhtiöiden oikeuksiin toteuttaa arkaluontoisten tietojen käsittelyä työssään. Mitä oikeuksia, määräyksiä ja rajoitteita normistot tuovat vakuutusyhtiön päivittäiseen toimintaan.

⁴ Hänninen 2017. Kappale 1.1.

Opinnäytetyötä varten tehty kaksi kyselyä. Apukysely, jossa lähetettiin vakuutusyhtiöiden asiakaspalveluhenkilöille yksinkertainen kysymys arkaluontoisten tietojen ohjeistuksesta, ilman mainintaa tutkimuksen teosta.

Itse varsinainen pääkysely, jossa kysytään tarkemmin vakuutusyhtiön työntekijöiden suhdetta arkaluontoisiin tietoihin ja niitä koskevan lainsäädännön tuntemisesta, arkaluontoisten tietojen kanssa työskentelystä sekä niihin liittyvistä ongelmatilanteista ja ongelmatilanteiden käsittelystä yhtiöiden sisällä. Kysely toteutettiin sähköisesti käyttäen Google Forms-työkalua.⁵

Google Forms on Googlen kehittämä online-sovellus, jossa kuka tahansa voi luoda kyselylomakkeita verkossa. Tehtyyn kyselyyn myös vastataan selaimella, jolloin kyselyn tekijä saa annetun vastauksen välittömästi käyttöönsä. Järjestelmä osaa myös tehdä erilaisia kaavioita kyselyn vastauksista annettujen parametrien mukaisesti.

Varsinaista pääkyselyä varten otettiin etukäteen yhteyttä vakuutusyhtiöihin puhelimitse, jotta saataisiin paikallistettua yhtiöstä oikea taho, jonka avulla voisi kyselyn jakaa juuri oikealle kohderyhmälle, eli henkilöille, jotka käsittelevät arkaluontoisia tietoja työtehtävissään. Tässä yhteydessä selvisi, että yhtiöt suorittavat kyselylle ennakkotarkastuksen ja sen jälkeen tekevät vasta päätöksen kyselyn antamisesta jakeluun henkilöstölleen. Kyselyn jako kohderyhmälle jäi näiden kyselyyn osallistuvien henkilöiden vastuulle.

Kysely lähetettiin yhtiöille 21.11.2018, josta se eteni edellä mainituille henkilöille, jotka oman aikataulunsa mukaan jakoivat, tai olivat jakamatta, sen kohderyhmälle. Vastaus aikaa kyselyyn vastaamiseen annettiin kaksi viikkoa.

Kyselyn vastausten analysoinnilla pyrittiin selvittämään henkilöstöllä mahdollisesti olevat ongelmakohdat sekä löytämään mahdollisia ratkaisuja tehtyjen löydösten perusteella.

3 Lainsäädäntö

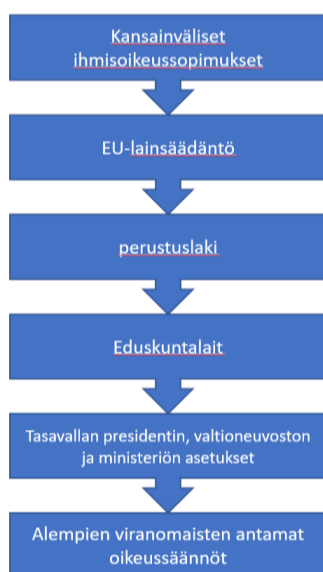
Kansainväliset sopimukset ja muut kansainväliset velvoitteet, joihin Suomi on sitoutunut, ovat Suomessa velvoittavia oikeuslähteitä, joita Suomen täytyy noudattaa. Esimerkiksi Euroopan ihmisoikeussopimus on hyvä esimerkki oikeuslähteestä, jota tulkittaessa käytetään oikeuslähteenä myös Euroopan ihmisoikeustuomioistuimen käytäntöä.⁶

⁵ Google Forms on Googlen kehittämä online-sovellus, jossa kuka tahansa voi luoda kyselylomakkeita verkossa.

⁶ Ojanen 2010, 145-147.

Suomessa on EU:n jäsenvaltiona käytössään myös EU-oikeus, jonka perustamissopimuksen teksti: ”sovelletaan sellaisenaan kaikissa jäsenvaltioissa” kertoo vahvasti EU-oikeuden suhteesta kansalliseen oikeuteen. Kansallinen lainsäätäjä ei voi näin säätää lakeja, jotka olisivat vastoin annettuja asetuksia.⁷

Suomessa kansalliset oikeuslähteet jaetaan tavallisesti vahvasti velvoittaviin, heikosti velvoittaviin ja sallittuihin oikeuslähteisiin. Vahvasti velvoittavia oikeuslähteitä ovat laki ja maan tapa. Nämä oikeuslähteet ovat siten ylimpänä normihierarkiassa. Niiden soveltaminen kuuluu lainvalvontaviranomaisten virkavelvollisuuksiin, ja niiden sivuuttaminen katsotaan virkavirheeksi. Lainsäädännön hierarkia on seuraavanlainen:



Kuva 1: Oikeushierarkia, Ojanen 145-147.

3.1 EU-oikeus

EU-oikeus käsite tarkoittaa oikeusnormistoa, jota Euroopan unionissa käytetään.⁸ Autonomisena ylikansallisena oikeusjärjestelmänä EU-oikeudella on valta luoda oikeuksia ja velvoitteita jäsenvaltioille ja niiden vaikutuspiirissä oleville yksityisille tahoille. Perustamissopimukset

⁷ Ojanen 2010, 54-55.

⁸ Karttunen 2017, 46.

liitteineen, pöytäkirjoiineen ja myöhemmin tehtyine muutoksineen sekä jäsenvaltioiden liittymissopimukset edustavat EU-oikeuden primäärioikeutta, joka toimii EU-oikeuden ylimpänä lainana, joita seuraavien lakien tulee noudattaa.⁹

Lissabonin sopimus¹⁰ on Euroopan unionin uusi perussopimus, joka pyrkii parantamaan Euroopan unionin toiminnan tehokkuutta, demokraattisuutta ja sen ulkoisen toiminnan yhtenäisyyttä. Sopimus allekirjoitettiin Lissabonissa 13. joulukuuta 2007. Sopimuksen mukaan sekundäärinen oikeus voidaan jakaa lainsäädäntöön ja muihin oikeudellisiin menettelyihin. Tätä kutsutaan usein myös johdetuksi EU-oikeudeksi, johon kuuluu asetukset, direktiivit ja päätökset.¹¹

Merkittävimpiä säädöksiä ovat EU:n asetukset ja direktiivit, jotka velvoittavat jäsenvaltioita, kuten myös Suomea Euroopan unionin jäsenenä. Asetuksia sovelletaan sellaisenaan kaikissa jäsenvaltioissa, kun taas direktiivit on pantava täytäntöön jäsenvaltion omassa kansallisessa lainsäädännössä. Täytäntöönpanosäädösten esitöillä voi siten myös olla merkitystä EU:n lainsäädännön tulkinnassa, vaikka niillä onkin paljon vähäisempi merkitys kuin kansallisen lainsäädännön esitöillä.^{12 13}

Muut EU:n sääntelyvälineet sekä Euroopan yhteisöjen tuomioistuimien ratkaisut velvoittavat kaikkia sen jäsenvaltioita ja niillä on merkitystä oikeuslähteenä, koska ne ovat osa yhteisön säännöstöä. Toisin sanoen, jäsenvaltion täytyy noudattaa näiden tuomia päätöksiä omissa tomissaan ja toteuttaa niiden tuomaa säännöstöä omissa ratkaisuissaan ja lainkäytössään.

3.2 Suomen Perustuslaki

Modernissa valtiossa oikeussäännöt ovat järjestetty hierarkkisesti. Lähes jokaisessa valtiossa on lisäksi toisistaan eriytetyt tavalliset lait sekä perustuslaki. Suomen perustuslaki (731/1999) on kansallisen normihierarkian ylin oikeussäännöstö, joka määrittelee, niin oikeusjärjestelmän perusteet, kuin yhteiskuntajärjestelmänkin perusteet. Suomen perustuslaki (731/1999) määrittää yksilön ja julkisen vallan välisen suhteen perusteet, sisältää säännökset julkisen vallan käytön periaatteista, valtion järjestysmuodosta ja ylimpien valtioelinten suhteista. Suomessa vuoden 2000 voimaantulleella Suomen perustuslaki (731/1999):lla korvattiin neljä yhtä aikaa voimassa ollutta perustuslakia.¹⁴

⁹ Ojanen 2010, 35-37.

¹⁰ Lissabonin sopimus (2007/C 306/01).

¹¹ Ojanen 2010, 38.

¹² Husa 2012, 223.

¹³ Euroopan oikeusportaali, 2018.

¹⁴ Husa 2012, 68.

Suomen kansalaisilla on perustuslaki (731/1999) 10 §:n mukainen oikeus yksityiselämän suojaan. Perustuslaki (731/1999) mukaan jokaisen yksityiselämä, kotirauha ja kunnia ovat suojattuja perusoikeuksia kaikille ihmisille. Lähtökohtana pidetään sitä, että yksilö saa elää ilman muiden puuttumista omaan yksityiselämäänsä. Perustuslaki (731/1999) 10 § ensimmäinen momentti myös tarkentaa, että henkilötietojen suojasta säädetään tarkemmin lailla. Tällä hetkellä tuo laki on tietosuojalaki (1050/2018).¹⁵ Perusoikeudet kuuluvat pääsäännön mukaan jokaiselle henkilölle, joka kuuluu Suomen oikeudenkäyttöpiiriin, riippumatta henkilön iästä, kansalaisuudesta, sukupuolesta, asemasta tai muusta henkilöön liittyvästä seikasta. Perusoikeudet kuuluvat näin ollen sanamuotonsakin perusteella jokaiselle.¹⁶

3.3 Yksityiselämänsuoja

Yksityisyydensuoja on käsitteenä laajempi, jonka yksi osa-alue on yksityiselämän suoja.¹⁷ Tällä hetkellä tietosuojan yleissääntely perustuu Suomessa tietosuojalaki (1050/2018), joka tuli voimaan 5. joulukuuta 2018. Lisäksi eri sektoreiden ja toimialojen henkilötietojen käsittelyä sääntelevät lukuisat kansalliset erityislait. Esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollossa on laajaa erityissääntelyä, osin juuri asiakastietojen arkaluonteisuuden vuoksi. Myös henkilötietolakia ollaan päivittämässä uusien asetusten mukaiseksi ja paremmin tämän päivän olosuhteisiin sopiviksi.¹⁸

Lisäksi eri sektoreiden ja toimialojen henkilötietojen käsittelyä sääntelevät useat kansalliset erityislait. Muun muassa terveydenhuollossa sekä sosiaalihuollon puolella on laajaa erityissääntelyä asiakastietojen arkaluonteisuuden vuoksi.

Yksityiselämän suoja on keskeinen myös ihmisoikeussopimuksissa, joten Pahlman lisää oikeutetusti tähän joukkoon myös kansainväliset sopimukset, kuten Euroopan ihmisoikeussopimus (63/1999) 8 artikla, KP-sopimus 7 artikla, yleissopimus lapsen oikeuksista 16 artikla sekä YK:n ihmisoikeuksien julistuksen 12 artikla.¹⁹

Oikeuden määrätä itsestään ja ruumiistaan sekä oikeuden vapaasti solmia ja ylläpitää suhteita muihin ihmisiin sisältyy yksityiselämän piirin suojaan. Tällöin arkaluontoisten tietojen suoja-

¹⁵ Hallberg 2011, 395-397.

¹⁶ Ojanen 2015, 27.

¹⁷ Neuvonen 2014, 59; Pitkänen ym. 2013, 15.

¹⁸ Hallituksen esitys (HE 9/2018) Hallituksen esitys eduskunnalle EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta täydentäväksi lainsäädännöksi. 1 §

¹⁹ Pahlman 2017. Kappale: Yksityisyydensuoja.

minen, terveydentilaa ja henkilön saamia sosiaali- ja terveystalvaeluja koskevien tietojen rekisteröinnin kieltäminen tai rajoittaminen kuuluvat olennaisesti yksityiselämän suojan piiriin. Henkilön terveyteen liittyvät tiedot ovat aina yksityisyyden pääkohtia.²⁰

3.4 Henkilötietojen käsittelyä koskevat lait

Alun perin Suomen perustuslain 10 §:n 1 momentin mukaista toimeksiantoa täyttää 1.6.1999 voimaan astunut henkilötietolaki (523/1999), joka kumosi aiemmin voimassa olleen henkilötietorekisterilain (471/1987).²¹ Tätä seurasi henkilötietolaki (523/1999), jota vuorostaan seurasi tietosuojalaki (1050/2018)

Henkilötietolaki toimi yleislakina, jossa säädetään henkilötietojen käsittelyn yleiset edellytykset, joiden puitteissa henkilötietoja voidaan käsitellä. Henkilötietolakia sovellettiin täydentävästi silloin, kun kyseessä olevien henkilötietojen käsittelystä säädetään erikseen erityislainsäädännössä, joka tarkentaa tietojen käsittelyn puitteita.²²

Henkilötietojen suojan toteutumista valvova viranomainen on tietosuojavaltuutettu sekä asiantuntijalautakunta. Tietosuojavaltuutettu antaa henkilötietojen käsittelyä koskevaa ohjausta ja neuvontaa sekä valvoo henkilötietojen käsittelyä sekä edustaa Suomea Euroopan tietosuojavaltuustossa. Tietosuojalautakunta käsittelee henkilötietojen käsittelyyn liittyviä lain soveltamisalan kannalta periaatteellisesti tärkeitä kysymyksiä ja käyttää päätösvaltaa tietosuoja-asioissa.²³

Tietosuojalain ja sitä edeltävän henkilötietolain päätarkoituksena on turvata tietojenkäsittelyssä yksityiselämän suojaa sekä muita yksityisyyden suojaa turvaavia kansalaisen perusoikeuksia sekä edistää hyvän tietojenkäsittelytavan noudattamista ja edelleen kehittämistä. Henkilötietolaki muodostaa henkilötietojen käsittelyä koskevan säännösten ja tietojen käsittelyä koskevat yleiset periaatteet. Laki pitää sisällään myös säännökset esimerkiksi arkaluontoisista tiedoista, henkilötunnuksesta, rekisteröidyn oikeuksista sekä tietojen turvallisesta säilytyksestä.²⁴

Voutilainen toteaa henkilötietolain arkaluontoisista tiedoista ja niiden käsittelystä, että niille on otettu erikseen säännökset. Arkaluontoisina tietoina henkilötietolain 11 §:n henkilötietoja,

²⁰ Pahlman 2017. Kappale: Yksityisyydensuoja.

²¹ Hallberg 2011, 398.

²² Voutilainen 2012, 254-255.

²³ Hallberg 2011, 398.

²⁴ Hallberg 2011, 398.

jotka kuvaavat tai on tarkoitettu kuvaamaan rotua tai etnistä alkuperää, henkilön terveydentilaa, sairautta tai vammaisuutta taikka häneen kohdistettuja hoitotoimenpiteitä tai niihin verrattavia toimia, rikollista tekoa, rangaistusta tai muuta rikoksen seuraamusta, henkilön yhteiskunnallista, poliittista tai uskonnollista vakaumusta tai ammattiliittoon kuulumista, henkilön seksuaalista suuntautumista tai käyttäytymistä tahi henkilön sosiaalihuollon tarvetta tai hänen saamiaan sosiaalihuollon palveluja, tukitoimia ja muita sosiaalihuollon etuuksia. Nämä arkaluonteiset henkilötiedot on katsottu kuuluvan henkilön yksityisyyden ytimeen, joka tarvitsee erillistä sääntelyä yksilön yksityisyyden suojan turvaamiseksi henkilötietojen käsittelyssä.²⁵

Koko EU:n alueella yksityisyydensuojaa säädellään EU:n yleisellä tietosuojasetuksella, joka astui voimaan 25.5.2018.²⁶ Voimaan astunut yleinen tietosuojasetus päivittää tietosuojamääräyksiä tämän päivän tarpeisiin sopiviksi.

3.5 Tietosuojalaki (1050/2018)

Alkuvuodesta 2016 Euroopan parlamentti ja Euroopan neuvosto antoivat yleisen tietosuojasetuksen 2016/679 (EU), jolla kumottiin EU:n henkilötietodirektiivi 95/46/EY, joka on Suomessa pantu täytäntöön tietosuojalailla (523/1999). Tämä jäsenvaltioiden suoraan sovellettava asetukset astui voimaan 25.5.2018. Asetukseen on tarkoituksella jätetty jonkin verran kansallista liikkumavaraa jäsenvaltioiden lainsäätäjille, joilla täsmentää sekä täydentää asetuksen säännöksiä.²⁷

Vuonna 2016 asetettiin oikeusministerin puolesta työryhmä, jonka keskeisin tehtävänä oli valmistella ehdotus liikkumavaran käytöstä ja valvontaviranomaisesta. Työryhmän toimikausi oli 17.2.2016–16.2.2018.²⁸ Tehtävänä oli myös arvioida henkilötietolain kaltaisen yleislain tarve ja tehdä tästä ehdotus. Työryhmän tuli saada mietintönsä lainsäädännön muutosehdotuksista valmiiksi 31.5.2017 mennessä.²⁹

Ehdotettu tietosuojalaki on yleislaki. Tietosuojalailla täydennettäisiin kansallisen liikkumavaran puitteissa yleistä tietosuojasetusta ja niitä sovellettaisiin rinnakkain.³⁰

²⁵ Voutilainen 2012, 294.

²⁶ EU yleinen tietosuojasetus, General Data Protection Regulation.

²⁷ Nurmi 2017.

²⁸ Lakihankkeen tietopaketti. EU:n yleisen tietosuojasetuksen (GDPR) täytäntöönpano - Uusi tietosuojalaki. 2018.

²⁹ Oikeusministeriön GDPR-täytäntöönpanotyöryhmä 2017, 17-18

³⁰ Hallituksen esitys (HE 9/2018) 1 §

Tietosuojalailla tarkennettaisiin henkilötietojen käsittelyn oikeudellisia perustoja, annettaisiin yleistä tietosuoja-asetusta täydentävät valvontaviranomaissäännökset ja säädettäisiin eräistä tietojen käsittelyyn liittyvistä erityistilanteista.³¹

Työryhmä ehdottaa tarkennuksia nykyiseen lainsäädäntöön myös koskien erityistilannetta vaakuutusyhtiöiden oikeudessa käsitellä arkaluontoisia tietoja, näiden puuttuessa yleisestä tietosuoja-asetuksesta. Henkilötietolain tapaan säädettäisiin käsittelyn oikeusperusteesta oikeusvaateen laatimiseksi, esittämiseksi, puolustamiseksi tai ratkaisemiseksi.³²

Työryhmä ehdotti nykyisen henkilötietolaki (523/1999):n kumoamista sekä uuden ja ajantasaisten, yleisen tietosuoja-asetuksen huomioon ottavan tietosuojalain, tietosuojalain säätämisen. Lain ehdotettiin tulevan voimaan samaan aikaan yleisen tietosuoja-asetuksen kanssa.³³

Työryhmän mietinnön pohjalta tehtiin hallituksen esitys (HE 9/2018) eduskunnalle uudeksi EU:n yleistä tietosuoja-asetusta täydentäväksi lainsäädännöksi.³⁴

Esityksessä on pyydetty useita lausuntoja perustuslakivaliokunnalta. Perustuslakivaliokunta muun muassa kiinnittää huomiota siihen, että henkilötietojen suoja liittyy osittain perustuslain 10 § turvatun yksityiselämän suojan piiriin ja näin ollen lainsäätäjän täytyy se turvata perusoikeusjärjestelmän edellyttämällä tavalla. Valiokunta on näin arvioinut erityisesti arkaluontoisten tietojen käsittelyn sallimisen kuuluvan edellä mainitun suojan ytimeen, jonka johdosta arkaluontoisia tietoja sisältävien rekistereiden perustamista on katsottava erityisesti perusoikeuksien rajoitusedellytysten, kuten rajoitusten hyväksyttävyyden ja oikeasuhteisuuden kannalta.³⁵ Arkaluontoisten tietojen käsittelyä koskevaan tulkintaan käytetään uuden lain valmistelussa asiaankuuluvasti resursseja.

Uusi tietosuojalaki (1050/2018) astui voimaan 5.12.2018 ja korvasi kokonaisuudessaan henkilötietolaki (523/1999):n.

4 Tietosuoja-asetus

Yleinen tietosuoja-asetus eli GDPR (General Data Protection Regulation (EU) 2016/679) yleinen tietosuoja-asetus on uusi henkilötietojen käsittelyä sääntelevä laki. Laki astui voimaan

³¹ Oikeusministeriön GDPR-täyttöönpantotyöryhmä 2017, 119.

³² Oikeusministeriön GDPR-täyttöönpantotyöryhmä 2017, 119.

³³ Nurmi 2017, 120-121.

³⁴ (HE 9/2018) 1§ 9 momentti.

³⁵ PeVL 38/2016 vp.

kaikissa EU-maissa 25.5.2018 alkaen. Yleinen tietosuojasetus, Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679, annettiin 27 päivänä huhtikuuta 2016 ja koski luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta, kumosi aiemmin voimassa olleen ja direktiivin 95/46/EY.³⁶

EU:n tietosuojasetus koskee lähtökohtaisesti kaikkea EU:n jäsenvaltioissa tapahtuvaa henkilötietojen käsittelyä. Kyseessä on kaikissa jäsenvaltioissa suoraan sovellettava asetus, joka tulee näin yhdenmukaistamaan eurooppalaista tietosuojasääntelyä, joka tällä hetkellä muodostuu jäsenvaltioiden epäyhtenäisestä sääntelystä. Asetus sääntelee vastaisuudessa koko EU:n laajuisesti henkilötietojen käsittelyä.³⁷

GDPR takaa henkilöille paremman suojan henkilötiedoille ja lisää keinoja hallita omien tietojen käsittelyä nyky-yhteiskunnassa.

EU:n tietosuojasetus on suoraan sovellettavaa lainsäädäntöä jäsenmaissa, kuten myös Suomessa. Oikeusministeriö vastaa meillä asetuksen täytäntöönpanon edellyttämisestä lainsäädäntötoimista. Joissakin osissa asetus antaa kuitenkin tilaa tarkemmille säännöksille kansallisessa lainsäädännössä (ns. kansallinen liikkumavara) ja Suomen säännökset henkilötietojen käsittelystä voivat siksi olla myös jatkossa voimassa joillakin aloilla. Tämä koskee esimerkiksi henkilötietojen käsittelyä viranomaisten toimesta.

Uusi asetus sisältää tarkennuksia voimassa olevaan sääntelyyn sekä uusia merkittäviä velvoitteita ja myös sanktioita. Asetuksen myötä tietosuojavelvoitteensa laiminlyöville voidaan tarvittaessa langettaa merkittäviäkin seuraamusmaksuja.

Asetuksessa käydään läpi henkilötietojen käsittelyn kohteena olevan henkilön oikeudet. Tällaisiksi oikeuksiksi luetaan omia henkilötietoja koskeva tiedonsaantioikeus, oikeus saada tietonsa oikaistua, oikeus tulla tarvittaessa unohdetuksi sekä oikeus tietojensa poistamiseen ja tietojenkäsittelyn vastustamiseen. Lisäksi asetuksessa säädetään tietojenkäsittelystä vastaavien velvollisuudesta antaa rekisteröidyille avoimia ja helposti saatavia tietoja heidän tietojensa käsittelystä.

Sääntelyssä otetaan huomioon henkilötietojen käsittelyyn eri tilanteissa liittyvät riskit. Pyrkimyksenä on välttää vähäriskisten toimien ylisääntelyä ja myös varmistaa rekisteröidyn suoja

³⁶ EU yleinen tietosuojasetus, General Data Protection Regulation.

³⁷ Tietosuojavaltuutetun www-sivut. Mitä on GDPR. Miksi tietosuojalait muuttuvat, 2018

korkean riskin. Rekisterinpitäjät ja henkilötietojen käsittelijät veloitetaan ryhtymään toimiin, jotka vastaavat henkilötietojen käsittelyyn tilanteessa kohtaamaa riskiä.³⁸

5 Henkilötiedot

Henkilötiedot tarkoittavat kaikkia niitä tietoja, joista henkilö on tunnistettavissa suoraan tai välillisesti. Välillisesti henkilö voidaan esimerkiksi tunnistaa yhdistämällä yksittäinen tieto toiseen henkilön tietoon, jolloin tunnistaminen mahdollistuu.³⁹

Yleisiä käytössä olevia tunnistusmenetelmiä ovat nimi, henkilötunnus tai jokin muu henkilölle tunnusomainen tekijä. Näiden lisäksi voidaan mainita myös kotiosoite, henkilökortin numero, sähköpostiosoite, auton rekisterinumero, siviilisäätty, lemmikin eläinlääkäritiedot ja paikanustiedot.⁴⁰ Henkilötietoja on näin henkilöllä hyvinkin paljon, joista tämä voidaan tunnistaa.

6 Henkilötietojen käsittely

Tietojen käsittely tarkoittaa monenlaisia toimintoja, jotka kohdistuvat henkilötietoihin joko manuaalisesti tai automaattista tietojen käsittelyä käyttäen. Näihin luetaan henkilötietojen kerääminen, tallentaminen, järjestäminen jäsentäminen, säilyttäminen, muuttaminen hakeaminen, kyseleminen, käyttäminen tai tietojen luovuttaminen siirtämällä, levittämällä tai asettamalla ne muulla tavalla saataville sekä tietojen yhdistäminen tai yhteensovittaminen, rajoittaminen, poistaminen ja tuhoaminen.⁴¹

Toisin sanoen edellä mainittu tarkoittaa kaikkea sitä toimintaa, joita henkilötiedoille tehdään sitä käytettäessä tai kerättäessä. Käsittelyä on tiedoston avaaminen, tulostaminen, lähettäminen, lukeminen ja jopa pelkkä katsominen.

7 Arkaluonteiset henkilötiedot ja niiden käsittely

Voutilainen 2012⁴² toteaa, että arkaluonteisten henkilötietojen käsittely on lähtökohtaisesti aina kiellettyä. Tämä kieltä on tänä päivänä määritelty 2018 voimaan saatetulla EU:n tietosuojasetuksella, GDPR (General Data Protection Regulation) ja tarkemmin sen 9 artiklassa, jossa käsitellään erityisten henkilötietojen käsittelyä.⁴³ Asetusta tarkennetaan kansallisella lailla ja tarkemmin tietosuojalaki (1050/20018) 6 §:ssä. Jo sitä edeltäneessä henkilötietolaki

³⁸ Opi tietosuojaa www.sivut. EU tietosuojasetuksen velvoitteet johdolle, 2018.

³⁹ Tietosuoja-valtuutetun toimisto. Mikä on henkilötieto, 2018.

⁴⁰ Tietosuoja-valtuutetun toimisto. Mikä on henkilötieto, 2018.

⁴¹ EU yleinen tietosuojasetus, General Data Protection Regulation. 4 artikla.

⁴² Voutilainen. 2012, Oikeus tietoon, 294.

⁴³ EU yleinen tietosuojasetus, General Data Protection Regulation. Artikla 9.

(533/1999) 11 §:ssä oli vastaavat lainkohdat, jotka asettivat rajoituksia arkaluontoisten tietojen käsittelylle.

Eu:n yleinen tietosuoja asetus, GDPR (General Data Protection Regulation) sekä tietosuoja laki (1050/2018) asettavat sellaisten henkilötietojen käsittelyn, joista ilmenee rotu tai etninen alkuperä, poliittisia mielipiteitä, uskonnollinen tai filosofinen vakaumus tai ammattiliiton jäsenyys sekä geneettisten tai biometristen tietojen käsittely henkilön yksiselitteistä tunnistamista varten tai terveyttä koskevien tietojen taikka luonnollisen henkilön seksuaalista käyttäytymistä ja suuntautumista koskevien tietojen käsittelyn kielletyksi.⁴⁴

7.1 Poikkeukset henkilötietojen käsittelykiellolle

Käsittely kiello ei kuitenkaan voimassa aivan kaikissa tapauksissa. Tietoja saa käsitellä, kun niiden käsittelyyn on nimenomainen ja perusteltu syy. Mikäli perusteltavaa syytä tietojen käsittelylle ei löydy, käsittely on aina kiellettyä.⁴⁵

Käsittelyn on perustuttava tietosuoja-asetukseen tai Euroopan unionin tai jäsenvaltion lainsäädäntöön. Suomessa yleistä tietosuoja-asetusta täydentää 2018 voimaan saatettu tietosuoja laki (1050/2018) Käsittelykieltoa ei sovelleta, jos sovellettavana on jokin seuraavista kohdista.

7.1.1 Vakuutustoiminta

Tietosuoja laki (1050/2018) 6 § 1.momentti antaa vakuutuslaitoksille mahdollisuuden käsitellä arkaluontoisia tietoja. Tietosuoja-asetuksen 9 artiklan 1 kohtaa ei sovelleta vakuutuslaitoksen käsitellessä toiminnassaan saatuja tietoja vakuutetun ja korvauksenhakijan sairaudesta, terveydentilasta tai vammaisuudesta, jotka ovat tarpeen vakuutuslaitoksen vastuun selvittämiseksi. Vakuutusyhtiöllä on lupa käsitellä arkaluontoisia tietoja myös tilanteessa, jossa selviää sellaista vakuutettuun ja korvauksenhakijaan kohdistetuista hoitotoimenpiteistä tai niihin verrattavista toimista, jotka ovat tarpeen, jotta vakuutuslaitoksen vastuu saadaan asiassa selvitettyä.

⁴⁴ EU yleinen tietosuoja-asetus, General Data Protection Regulation. Artikla 9.

⁴⁵ EU yleinen tietosuoja-asetus, General Data Protection Regulation. Artikla 9.

7.1.2 Rekisteröidyn lupa tietojen käsittelylle

Kyseessä oleva henkilö on antanut nimenomaisen suostumuksensa henkilötietojensa käsitte-
lyyn yhtä tai useampaa erityistä tarkoitusta varten. Tätä suostumuksen antamista voi rajoit-
taa unionin tai jäsenvaltion lainsäädäntö tietyissä tapauksissa.⁴⁶

Arkaluonteisia henkilötietoja saa käsitellä rekisteröidyn antamalla suostumuksella, mutta lain
sanamuodon mukaan tämän suostumuksen pitää olla yksilöity. Tällä yksilöidyllä vaatimuk-
sella katsotaan tarkoitettavan korostettua yksilöintivaatimusta sen suhteen, mitä tietoja saa
käsitellä sekä pääsääntöistä tarvetta saada suostumus kirjallisesti. Arkaluonteisia henkilötie-
toja käsitellessä, on rekisterinpitäjän varmistuttava siitä, että on olemassa rekisteröidyn
suostumus, jos arkaluonteisia henkilötietoja käsitellään sen perusteella. Tämä on oltava tar-
vittaessa todistettavissa.

Arkaluontoisten tietojen käsittelylle on siis oltava aina painavat perusteet. Terveystieteiden
ammattihenkilö tai muu terveydenhuollon toimintayksikössä työskentelevä tai sen tehtäviä
suorittava henkilö ei saa ilman potilaan kirjallista suostumusta antaa sivulliselle potilasasiakir-
joihin, tai vastaaviin sisältyviä tietoja. Tämä tarkoittaa sitä, että potilasasiakirjoihin sisälty-
viä salassa pidettäviä tietoja voidaan luovuttaa vain, jos potilas (tai tietyissä tapauksissa poti-
laan laillinen edustaja) on antanut siihen suostumuksensa tai luovutukseen on lakiin perustuva
oikeus.⁴⁷

7.1.3 Tietojen käsittelyn tarpeellisuus

Myös tapauksessa, jossa tietojen käsittely on tarpeellista sellaisen sopimuksen täytäntöön pa-
nemiseksi, jossa rekisteröity henkilö on osapuolena, muodostaa poikkeuksen käsittelykiellolle.
Tällainen tilanne syntyy esimerkiksi, silloin kun rekisterinpitäjän tai rekisteröidyn henkilön
velvoitteiden ja erityisten oikeuksien noudattamiseksi, muun muassa työoikeuden, sosiaalitur-
van ja sosiaalisen suojelun alalla, siltä osin kuin se sallitaan unionin oikeudessa tai jäsenval-
tion lainsäädännössä, myös lainsäädännön mukaisessa työehtosopimuksessa, jossa säädetään
rekisteröidyn perusoikeuksia ja etuja koskevista asianmukaisista suojatoimista.

Arkaluontoisten asioiden käsittely on luvallista myös rekisterinpitäjälle tämän lakisääteisten
velvoitteen noudattamiseksi.

⁴⁶ EU yleinen tietosuojasetus, General Data Protection Regulation. Artikla 9.

⁴⁷ Pahlman 2017. Kappale: Vaitiolovelvollisuus.

Tarpeellisuus pykälän täyttää myös käsittely, joka on tarpeen rekisteröidyn tai toisen luonnollisen henkilön elintärkeiden etujen suojaamiseksi, jos rekisteröity on fyysisen tilansa takia tai juridisesti estynyt antamasta suostumustaan.⁴⁸

Henkilötietoja käsiteltäessä on otettava myös huomioon tietosuojalaki (1050/2018) 6 §:n tarpeellisuusvaatimus. Tämä tarkoittaa lain perustelujen mukaan sitä, että henkilötietojen täytyy olla määritellyn henkilötietojen käsittelyn kannalta välttämättömiä. Edelleen lain perusteluissa todetaan, että kyseiset henkilötiedot ovat käsittelyn kannalta tarpeellisia silloin, kun ne ovat asianmukaisia ja olennaisia eivätkä tarpeettomia siihen tarkoitukseen, mitä tarkoitusta varten ne on kerätty ja missä tarkoituksessa niitä tullaan myöhemmin käsittelemään.⁴⁹

7.1.4 Säätiön, yhdistyksen tai niihin rinnastettavan jäsentietojen käsittely

Poliittisen, filosofisen, uskonnollisen tai ammattiliittotoimintaan liittyvän säätiön, yhdistyksen tai muun voittoa tavoittelemattoman yhteisön laillisen toiminnan yhteydessä, asianmukaisin suojatoimin saa tietoja käsitellä, sillä edellytyksellä, että käsittely koskee ainoastaan näiden yhteisön jäseniä, entisiä jäseniä tai henkilöitä, joilla on yhteisöihin säännölliset, yhteisöjen tarkoituksiin liittyvät yhteydet. Henkilötietoja ei kuitenkaan saa luovuttaa yhteisön ulkopuolelle ilman rekisteröidyn nimenomaista suostumusta tietojensa luovutukselle.⁵⁰

Suostumuksella tarkoitetaan kaikenlaista vapaaehtoista, yksilöityä ja tietoista tahdon ilmaisua, jolla rekisteröity hyväksyy henkilötietojensa käsittelyn.

7.1.5 Julkituotujen tietojen käsittely

Mikäli rekisteröity on itse toimillaan nimenomaisesti saattanut henkilötietojensa julkisiksi, on näiden julkisiksi tuotujen tietojen käsittely luvallista. Tämä edellyttää, että julkistamisen on tehnyt itse rekisteröity henkilö.⁵¹

Jos henkilö on itse tuonut julkisesti esiin esimerkiksi kuulumisensa ammattiliittoon, niin tätä ei voida enää pitää arkaluontoisena tietona, koska henkilö on sen itse julkistanut.

⁴⁸ EU yleinen tietosuojasetus, General Data Protection Regulation. Artikla 9.

⁴⁹ Suomen vakuutusyhtiöiden keskusliitto. Potilastietojen pyytäminen, 2004.

⁵⁰ EU yleinen tietosuojasetus, General Data Protection Regulation. Artikla 9.

⁵¹ EU yleinen tietosuojasetus, General Data Protection Regulation. Artikla 9.

7.1.6 Oikeusvaateet ja tuomioistuimet

Tietojen käsittely on sallittua tilanteessa, jossa se on tarpeen oikeusvaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai vaateen puolustamiseksi sekä aina tuomioistuinien suorittaessa lainkäyttötehtäviään.⁵²

Turvaamistoimiin liittyviä henkilötietoja saa käsitellä oikeusvaateen laatimiseksi, esittämiseksi, puolustamiseksi tai ratkaisemiseksi oikeudellisessa menettelyssä tai hallinnollisessa tai tuomioistuimen ulkopuolisessa menettelyssä. Tällaisia tuomioistuimen ulkopuolisia menettelyjä ovat lautakuntamenettelyt, kuten Finanssivalvonnan lautakunnat ja kuluttajariitalautakunta. Oikeusvaateeseen kuuluu tässäkin tapauksessa asian selvittämiseen kuuluva henkilötietojen käsittely.⁵³

Tietojen käsittelyä heitä vastaan suunnattujen rikosten, kuten petosten, estämistarkoituksessa voidaan pitää rekisterinpitäjän oikeutettuna etuna.

7.1.7 Yleinen etu

Silloin kun käsittely on tarpeen unionin oikeuden tai jäsenvaltion lainsäädännön nojalla, tärkeää yleistä etua koskevasta syystä, tällöin kuitenkin edellytetään, että se on oikeasuhteinen tavoitteeseensa nähden, noudatetaan pääosiltaan oikeutta henkilötietojen suojaan ja siinä säädetään asianmukaisista ja erityisistä toimenpiteistä rekisteröidyn perusoikeuksien ja etujen suojaamiseksi.⁵⁴

Henkilötietoja siis saa käsitellä, kun sitä edellyttää yleinen etu tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttäminen. Käsittelyperusteena se toimii niin yksityisellä kuin julkisella sektorilla tilanteissa, joissa on kysymys Euroopan unionin tai sen jäsenvaltion yleisestä edusta tai julkisesta vallasta. Yleisen edun mukaista käsittelyä voi olla myös esimerkiksi henkilötietojen käsittely tieteellisen tai historiallisen tutkimuksen tai tilastoinnin tarkoituksia varten.⁵⁵

7.1.8 Potilastietojen käsittely

Tietojen käsittely on sallittua työntekijän työkyvyn, terveydenhuollon tarkoituksia varten sekä ennalta ehkäisevistä syistä. Myös silloin kun käsittely on tarpeen ennalta ehkäisevää tai

⁵² EU yleinen tietosuojasetus, General Data Protection Regulation. Artikla 9.

⁵³ Henkilötietojen käsittelyä finanssialalla koskevat käytännönsäädökset, 2017.

⁵⁴ EU yleinen tietosuojasetus, General Data Protection Regulation. Artikla 9.

⁵⁵ Tietosuojavaltuutetun toimisto. Milloin henkilötietoja saa käsitellä, 2018.

työterveydenhuoltoa koskevia tarkoituksia varten, arvioitaessa työntekijän työkykyä, lääketieteellisiä diagnooseja varten, terveys- tai sosiaalihuollollisen hoidon tai käsittelyn suorittamiseksi, sekä terveys- tai sosiaalihuollon palvelujen ja järjestelmien hallintoa varten voimassa olevan lainsäädännön perusteella tai terveydenhuollon ammattilaisen kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti ja kyseisiä tietoja käsittelee tai niiden käsittelystä vastaa ammattilainen, jolla on lakisääteinen salassapitovelvollisuus lainsäädännön perusteella tai kansallisten toimivaltuutusten elinten vahvistamien sääntöjen perusteella, taikka toinen henkilö, jota myös sitoo lakisääteinen salassapitovelvollisuus lainsäädännön tai kansallisten vahvistettujen sääntöjen perusteella.⁵⁶

Potilastietojen käsittely on yleistä terveydenhoidon parissa, jossa henkilö hoidattaa terveyttään tai sairauttaan. Tällöin henkilö on usein antaa suostumuksensa tietojensa käsittelyyn, mutta myös tilanteissa, jossa henkilö ei oman terveydentilansa takia voi suostumusta antaa, on henkilön hengen ja terveyden kannalta perusteltua käsitellä hänen tietojaan.

Potilastietojen käsittelyä säätelee muun muassa sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009) ja sen 4 §, jossa määritellään potilaan potilasasiakirjojen käsittely vain siihen laajuuteen, jotka työtehtävänsä ja vastuunsa edellyttävät sekä käyttöoikeudet potilasasiakirjoihin määrätään määriteltäviksi yksityiskohtaisesti.

Potilasasiakirjoilla tarkoitetaan potilaslaki (785/1992) 2 §:n 1 momentin 5 kohdan potilaan hoidon järjestämisessä ja toteuttamisessa käytettäviä, laadittuja tai saapuneita asiakirjoja taikka teknisiä tallenteita, jotka sisältävät henkilön terveydentilaa koskevia tai muita henkilön henkilökohtaisia tietoja. Potilasasiakirjoja ovat hoitoja tutkimustietojen kuvantamis- ja laboratoriolähteet, tulokset, lausunnot, tieto-, audio- ja videotallenteet.⁵⁷

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) 5 § määrittää, että palvelujen antajan tulee pitää rekisteriä omien asiakastietojärjestelmiensä ja asiakasrekisteriensä käyttäjistä sekä näiden käyttöoikeuksista. Tällöin kaikesta asiakastietojen käytöstä ja luovutuksesta täytyy kerätä lokitiedot asiakasrekisterikohtaisesti seurantaan varten.

⁵⁶ EU yleinen tietosuoja-asetus, General Data Protection Regulation. Artikla 9.

⁵⁷ HE 185/1991 vp, 14.

7.1.9 Käsittely kansanterveyden turvaamiseksi

Mikäli arkaluontoisten tietojen käsittely on tarpeen kansanterveyteen liittyvän yleisen edun vuoksi, tällaisia tilanteita voi olla esimerkiksi vakavilta rajat ylittäviltä terveysuhkilta suojautuminen, tai terveydenhuollon, lääkevalmisteiden tai lääkinnällisten laitteiden korkeiden laatu- ja turvallisuusnormien varmistamiseksi.⁵⁸

Tällainen tilanne voisi syntyä, jos henkilö esimerkiksi levittää tahattomasti, tai tahallisesti, vaarallisesti tarttuvaa tautia. Tällöin yleinen etu antaa mahdollisuuden viranomaisen paljastaa kyseisen henkilön terveystietoja. Tästä on esimerkki vuodelta 2017, kun poliisi kuulutti median välityksellä henkilöitä, jotka ovat olleet pidätetyn tahon kanssa intiimisuhteissa. Tällöin Raahen poliisi julkaisi henkilön nimen, kuvan ja tarttuvan taudin tiedot ja peräänkuulutti hänen kanssaan suhteissa olleita henkilöitä hakeutumaan poliisiin ja terveystieteiden pariin.⁵⁹

7.1.10 Käsittely yleisen edun mukaisissa arkistointitarkoituksissa tai tutkimuksissa

Tietoja saa käsitellä, mikäli se on tarpeen yleisen edun mukaisissa arkistointitarkoituksissa taikka tieteellisissä ja historiallisissa tutkimustarkoituksissa tai tilastollisissa tarkoituksissa. Tällöin tulee kuitenkin noudattaa 89 artiklan 1 kohdan⁶⁰ mukaisia säännöksiä ja unionin ja jäsenvaltion voimassa olevia lakeja.⁶¹

Arkaluontoisten tietojen käsittelylle on aina oltava painava peruste, jonka täytyy täyttää tietosuojasetuksen, tai kansallisen lainsäädännön asettamat määreet.

7.2 Tietojen säilyttäminen

Arkaluontoisiin tietoihin liittyy oleellisesti tietosuojajä ja tietoturva. Tietosuojalla tarkoitetaan yleisen tietosuojasetuksen ja henkilötietolain henkilötietojen käsittelyä koskevien vaatimusten huomioon ottamista yksityisten henkilöiden yksityisyyden ja oikeusturvan varmistamiseksi. Tietosuojan tarkoitus on turvata tiedon kohteen yksityisyys, edut ja oikeusturva. Tietoturva tarkoittaa käytännön toimenpiteitä, joilla rekisteröidyn tietosuojaa sekä yksityisyyttä pyritään suojaamaan ja vapauksia ja oikeuksia pyritään turvaamaan. Tietoturva on pääsääntöisesti tiedon säilyttämistä ja suojaamista teknisillä apuvälineillä. Se on myös tietojen

⁵⁸ EU yleinen tietosuojasetus, General Data Protection Regulation. Artikla 9.

⁵⁹ Jokinen 2017. Helsingin uutiset artikkeli.

⁶⁰ EU yleinen tietosuojasetus, General Data Protection Regulation. Artikla 89.

⁶¹ EU yleinen tietosuojasetus, General Data Protection Regulation. Artikla 9.

pysymistä vain niihin oikeutettujen henkilöiden parissa, tiedon paikkaansa pitävyyttä, aitoutta, ajantasaisuutta, mutta myös tietojen saatavuutta, oikea-aikaisuutta sekä hyödynnettävyyttä. Tietojärjestelmien pystytysvaiheessa on jo kiinnitettävä huomiota sisällön arkaluonteisuuteen. Tehtävä tarvittavat riskianalyysit, joissa selvitetään mahdolliset uhkatekijät, laaditut suunnitelmat sekä keinot uhkien ja riskitekijöiden torjumiseksi ja eliminoimiseksi.⁶²

Arkaluonteiset tiedot on poistettava rekisteristä välittömästi sen jälkeen, kun käsittelylle ei ole nimenomaista perustetta. Henkilötietojen passiivinen säilyttäminen luetaan tietojen käsittelyksi.⁶³

7.3 Salassapitovelvoite

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)⁶⁴ mukaan viranomaisen palveluksessa oleva ei saa paljastaa asiakirjan salassa pidettävää sisältöä tai tietoa, joka asiakirjaan merkittynä olisi salassa pidettävä, eikä muutakaan viranomaisessa toimiessaan tietoonsa saamaa sellaista seikkaa, josta on lailla säädetty vaitiolovelvollisuus. Tämä merkitsee sitä, että salassa pidettävää viranomaisen asiakirjaa tai sen kopiota tai tulostetta siitä ei saa näyttää eikä luovuttaa sivulliselle eikä antaa sitä teknisen käyttöyhteyden avulla tai muulla tavalla sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi.⁶⁵

Viranomaisen palveluksessa oleva samoin kuin luottamustehtävää hoitava henkilö ei saa paljastaa asiakirjan salassa pidettävää sisältöä tai tietoa, joka asiakirjaan merkittynä olisi salassa pidettävä, eikä muutakaan toimiessaan tietoonsa saamaansa seikkaa, josta on lailla säädetty vaitiolovelvollisuus. Vaitiolovelvollisuus merkitsee kieltoa ilmaista asiakirjan salassa pidettävä sisältö. Ilmaiseminen merkitsee ensinnäkin tiedon antamista suullisesti. Myös passiivisesti tapahtuva tiedon ilmaiseminen on yhtä lailla kiellettyä.⁶⁶

Sisällöllisesti vaitiolovelvollisuus on laaja. Vaitiolovelvollisuuden syntymiseen riittää, että kyseiset tiedot ovat saatu sellaisien olosuhteiden vallitessa, että ne katsotaan luottamukselliseksi. Vaitiolovelvollisuus jatkuu edelleen, vaikka velvollisuuden alainen henkilö ei enää olisi-kaan sellaisessa siinä asemassa, jossa hän on saanut tiedon luottamuksellisista seikoista.⁶⁷

⁶² Pahlman 2017.

⁶³ EU yleinen tietosuoja-asetus, General Data Protection Regulation. 4 artikla; kts myös Elinkeinoelämän keskusliitto. EU:n yleinen tietosuoja-asetus ja tietosuojalaki, 2018.

⁶⁴ Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)

⁶⁵ Pahlman 2017. Kappale: Salassa pidettävä asiakirja / viranomaisen asiakirja

⁶⁶ Pahlman 2017. Kappale: Vaitiolovelvollinen; kts. myös Lehtonen 2012, 249

⁶⁷ Pahlman 2017. Kappale: Vaitiolovelvollinen.

8 Vakuutusyhtiön oikeus arkaluontoisten tietojen käsittelyyn

Vakuutuslaitoksella on toimintansa jatkuvuuden takaamiseksi oikeus käsitellä vakuutustoiminnassaan saamia vakuutetun ja korvauksenhakijan sairautta, terveydentilaa, vammaisuutta tai rekisteröityyn kohdistettuja hoitotoimenpiteitä, tahi niihin rinnastettavia toimenpiteitä koskevia tietoja. Tiedot vakuutetun, korvauksenhakijan tai vahingonaiheuttajan rikollisesta teosta, rangaistuksesta, tai muusta rikoksen seuraamuksesta kuuluvat myös vakuutuslaitoksen oikeuteen käsitellä, mikäli nämä ovat tarpeen vakuutuslaitoksen vastuun kartoittamiseksi. Tietosuojalaki (1050/2018) 6 §:n 1 momentti määrittää erikseen vakuutusyhtiön saamat tiedot vakuutusyhtiöiden toiminnan kannalta turvaamaan käsittelyssä oleva asia ja suojaamaan henkilöä turhilta tietojen luovutuksilta kieltämällä vakuutusyhtiön oikeuden käsitellä muita tietoja, kuin säännöksessä mainitut.

Ammattiliiton jäsenyyttä koskevaa tietoa on oikeus käsitellä vain silloin, kun vakuutus kuuluu jäsenliiton etujen piiriin. Henkilötietojen käsittely perustuu rekisteröidyn nimenomaiseen suostumukseen tietojensa käsittelylle, taikka asiayhteydestä ilmenevään suostumukseen tai hiljaiseen suostumukseen.⁶⁸

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (Eu) 2016/679 kohta 52⁶⁹ tuo tähän lisäksi vakuutuslaitokselle oikeuden käsitellä henkilötietoja myös silloin, kun se on tarpeen oikeusvaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi oikeudellisessa menettelyssä tai hallinnollisessa tai tuomioistuimen ulkopuolisessa menettelyssä.

Vakuutusyhtiöissä käsiteltäviä tietoja on säilytettävä vähintään sen aikaa kuin yhtiöllä on vastuu sen vakuutustapahtumista. Tämän vuoksi esimerkiksi vakuutus- ja korvaushakemuksissa olevien terveydentilatietojen poistaminen rekistereistä ei ole mahdollista vakuutuksen voimassaolon päättymisen jälkeenkään.⁷⁰

8.1 Suostumus perusteena

Vakuutuslaitos tarvitsee arkaluontoisien henkilötietojen käsittelyyn lainmukaisen käsittelyperusteen, suostumuksen, yhtä tai useampaa nimenomaista tarkoitusta varten. Tämän suostumuksen täytyy olla tarpeellinen kyseisen palvelun tarjoamisen kannalta. Mikäli käsittelyllä on useita tarkoituksia, niin suostumus tarvitaan jokaista käsittelytarkoitusta varten erikseen.⁷¹

⁶⁸ Voutilainen. 2012, Oikeus tietoon, 294-295.

⁶⁹ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679 kohta 52.

⁷⁰ IF 1999, 10.

⁷¹ Henkilötietojen käsittelyä finanssialalla koskevat käytäntösäännöt, 2017

Suostumus olisi annettava selkeästi suostumusta ilmaisevalla toimella, kuten kirjallisella tai suullisella lausumalla, josta käy ilmi rekisteröidyn vapaaehtoinen, yksilöity, tietoinen ja yksiselitteinen suostumus, jolla hän hyväksyy nimenomaisesti henkilötietojensa käsittelyn.⁷²

Suostumuksen tulee olla kyseisen henkilön aktiivinen teko, jolla osoitetaan selkeästi tietojensa käyttämisen nimenomaisessa käytössä tässä asiayhteydessä. Suostumuksen täytyy olla nimenomaa aktiivinen teko, jolloin passiivinen vaikeneminen, tai jonkin kohdan rastittamatta jättäminen ei luo suostumusta. Ennen suostumuksen tapahtumista täytyy henkilölle selvittää tarpeeksi selkeästi suostumuksen merkitys ja mitä oikeuksia siitä suostumuksen saajalle syntyy, rekisterinpitäjän identiteetti ja käyttötarkoitukset, joita tietoja on määrää käsitellä. Suostujalla on aina oltava myös mahdollisuus kieltäytyä suostumuksen antamisesta, muuten suostumuksen ei katsota tulleen vapaasta tahdosta. Annetusta suostumuksesta on myös voitava myöhemmin kieltäytyä ilman, että siitä hänelle seuraa haittaa.⁷³

Suostumuksen saajan on pystyttävä osoittamaan, että suostumus on edellä mainituilla perusteilla saatu ja suostumus on dokumentoitava. Suostumuksen saajalla on näyttövelvollisuus suostumuksesta tietojen käsittelyyn.⁷⁴

Suostumusta koskevan pyynnön tulee olla yksilöity ja pyyntö on esitettävä rekisteröidylle selvästi erillään muista asioista helposti ymmärrettävässä ja saatavilla olevassa muodossa selkeästi ja helposti ymmärrettävällä kielellä. Suostumuksen edellytyksiin ei saa liittää kohtuuttomia ehtoja.⁷⁵

Alaikäisen, alaikäisen lapsen osalta henkilötietojen käsittelyyn liittyvän suostumuksen antaa lapsen huoltaja. Alaikäisen lapsen suostumuksen osalta noudatetaan muulta osin lakia holloustoimesta.⁷⁶

8.2 Yhteenveto

Vakuutusyhtiö saa siis käsitellä rekisteröidyn tarpeellisia tietoja muun muassa vakuutetun terveydentilasta, hoitotoimista, rikoksista ja niiden seuraamuksista, kun ne liittyvät perustellusti käsittelyssä olevaan asiaan ja/tai ovat rekisteröidyn nimenomaisen luvan takaamia.

⁷² EU yleinen tietosuoja-asetus, 2017.

⁷³ Henkilötietojen käsittelyä finanssialalla koskevat käytäntesäännöt, 2017.

⁷⁴ Henkilötietojen käsittelyä finanssialalla koskevat käytäntesäännöt, 2017.

⁷⁵ Henkilötietojen käsittelyä finanssialalla koskevat käytäntesäännöt, 2017.

⁷⁶ EU yleinen tietosuoja-asetus, General Data Protection Regulation. Artikla 8; kts myös hallituksen esitys (HE 9/2018) 2.3.4 Tietoyhteiskunnan palveluihin liittyvä lapsen ikäraja.

Vakuutusyhtiöllä täytyy olla erikseen nimetyt henkilöt, jotka saavat käsitellä rekisteröityjen arkaluontoisia tietoja. Näitä ei saa katsella nimeämätön vakuutusyhtiön työntekijä, vaan katselulle täytyy löytyä perusteltu syy, kuten esimerkiksi kyseessä olevan henkilön korvauskäsittely. Näin myöskään turhan päiväisesti ei rekisteröidyn tietoja saa tarkastella, vaikka kyseessä olisikin katseluun oikeutettu henkilö, mutta hänellä ei ole perustetta juuri sillä kertaa katsella tietoja.

Vakuutusyhtiö saa säilyttää arkaluontoisia tietoja käsittelylleen tarpeellisen ajan, jonka jälkeen tiedot ovat välittömästi tuhottava. Säilytyksen tarpeellisuutta tulee käsitellä viiden vuoden välein. Usein kyseessä ovat rekisteröidyn arkaluontoiset potilastiedot, joita on käytetty henkilövahingon korvaamiseen, joiden säilytysaika on pidempi. Näin vakuutusyhtiöllä on mahdollisuus esimerkiksi uuden tapaturman tapahtuessa, verrata uusien vammojen tietoja vanhempiin tietoihin ja näin varmistaa oma oikeusturvansa asiassa. Samoin vammojen hoito voi jatkua jopa vuosikymmeniä onnettomuuden jälkeen, vaikka vakuutuskin olisi lakannut.

Ainakin osalla vakuutusyhtiöillä on omia sisäisiä ohjeistuksia, jotka koskevat arkaluontoisten tietojen käsittelyä, mutta voi olettaa, että tänä päivänä koulutus henkilöstöllä on niin hyvää, että väärinkäytöksiä harvemmin tapahtuu.



9 Tutkimus

Tutkimus on erinomainen keino tuottaa uutta tietoa sekä löytää vastauksia jo esitettyihin kysymyksiin, joita käytetään käytännössä ja tieteen edistämisessä. Tutkimuksella saadaan ratkaisuja olemassa oleviin sekä tuleviin ongelmiin.

Tutkimusmetodi, jonka tutkija valitsee käyttöönsä ohjaa koko tutkimuksen suorittamisessa sekä johtaa kohti tavoiteltua lopputulosta. Alkutilanne tutkimukselle on tutkijaa askarruttava tilanne, joka on joko kysymys, asiantila tai ongelma, johon halutaan vastaus. Ongelman tunnistaminen ja määrittely ovat osa tutkimuksen tutkimusprosessia.

Jos vastaus tutkimuskysymykseen on mielenkiintoinen, riippumatta siitä onko vastaus positiivinen tai negatiivinen, on kysymys hyvin valittu. Tällöin tutkimustulos tuottaa aina mielenkiintoisia vastauksia tutkimustulokseksi.⁷⁷

9.1 Tutkimusprosessi

Tutkimusprosessin vaiheet on kuvattu seuraavalla tavalla (Jenkins 1985)



Kuva 2: Jenkins (1985) jakaa tutkimusprosessin kahdeksaan vaiheeseen.

⁷⁷ Järvinen 2011, 3-4.

9.1.1 Idea

Hyvä idea on tutkimuksen peruslähtökohta. Ilman ideaa tutkimuksen teko on päämäärätöntä ja voi helposti olla myös merkityksetöntä. Tutkimus ilman idean antamia suuntaviivoja tutkimukselle, on kuin laiva ilman kapteenia.

Hyvältäkään tuntuva idea tutkimukselle ei välttämättä ole toteutuskelpoinen. Tutkimuksen alussa varmistetaan tarvittavien resurssien käytettävyys, jotta toteutus ei jää kiinni resurssien puutteesta. Vähintään pääsy kaikkiin tutkimuksen kannalta tarpeellisiin tietämys- ja tietokantoihin on varmistettava, riittävät tutkimustaidot, aikaresurssin riittävyys kaikkiin tutkimuksen vaiheisiin, tarpeeksi tarvittavaa henkilökuntaa, riittävät määrärahat sekä tutkimusvalmiudet ja tutkimuslaitteet.⁷⁸

9.1.2 Kirjallisuuskartoitus

Tutkimuksen tekijän on tehtävä kirjallisuuskartoitus tutkimastaan ilmiöstä, tai sellaisen puutteessa tehtävä se jopa itse, jotta voidaan tarvittaessa selvittää, onko asian ristiriita tai haettu asia selvittämättä. Kyseisen kirjallisuuskatsauksen tulee olla mahdollisimman tuore, jotta siitä saatu tieto on ajantasaista. Jotta katsaus olisi täydellinen, tulisi sen sisältää mahdollisimman monta julkaisua, kyseisen alan lehdet ja sähköiset tietokannat, joihin voi tehdä hakusanoja käyttäen hakuja. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus sisältää vähintään neljään sähköiseen tietokantaan perehtymisen.⁷⁹

Tutkijan tulee etsiä kirjallisuuskatsaus ilmiöstä, tai mikäli sellainen puuttuu, niin täytyy se tehdä itse, jotta voidaan tietää, onko haettu asia tai ristiriita edelleen selvittämättä. Kirjallisuuskatsauksen tuleekin olla aina mahdollisimman tuore. Täydellinen kirjallisuuskatsaus kattaa mahdollisimman monta julkaisua, sähköiset tietokannat sekä alan lehdet, joista voi hakea tietoa hakusanoilla. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus sisältää vähintään neljän sähköisen tietokannan tutkimisen. Mahdollisimman laajan tietoperustan hallitseminen helpottaa tutkimuksen jokaista vaihetta. Tietoperustan mahdollisimman laaja hallitseminen helpottaa tutkimuksen vaiheita sen jokaisessa vaiheessa. Mikä tahansa ei kelpaa lähteeksi, vaan lähteiden luotettavuuteen täytyy kiinnittää riittävästi huomiota, jotta työ olisi luotettava.⁸⁰

⁷⁸ Järvinen 2011, 3-4.

⁷⁹ Järvinen 2011, 4-5.

⁸⁰ Järvinen 2011, 5.

9.1.3 Tutkimusaihe

Tutkimusaiheen löytämisessä tunnistetaan kolme eri osa-aluetta: 1. alkuperäiset kysymykset, 2. miksi halutaan tietää vastaukset edellä mainittuihin kysymyksiin ja 3. aihetta tarkentavat kysymykset, jotka kertovat mitä tiettyjä ongelmia haluat tutkia saadaksesi alkuperäisten kysymysten vastaukset.

Perusteluita miettiessä voidaan miettiä, että tuottaako kyseessä oleva tutkimus aidosti uusia löydöksiä ja lisää uutta tietoa aiheesta. Tutkimusstrategia on tutkimusmenetelmiensä kokonaisuus, joilla ohjataan menetelmien valintaa ja käyttöä teorian sekä käytännön tasolla.⁸¹

9.1.4 Tutkimusstrategia

Tutkimusstrategian tavoitteena on määrittää tapa, jolla tutkimus tehdään. Jako voidaan tehdä karkeasti ensisijaisen ja toissijaisen tutkimuksen välillä, jossa toissijainen tutkimus voidaan jakaa laadulliseen ja määrälliseen tutkimukseen. Menetelmistä voidaan ottaa esimerkiksi muun muassa: kokeet, tapaustutkimukset, kyselyt ja haastattelut.⁸²

Samaan tutkimukseen voidaan käyttää useampia tutkimusmenetelmiä samaan aikaan. Tällöin saadaan tuloksiksi kattavampia ja laajempia vastauksia tutkittavasta aiheesta. Useamman yhtäaikaisen menettelyn käyttöä kutsutaankin monimenetelmäiseksi tutkimiseksi.⁸³

9.1.5 Jenkinsin-mallin koesuunnittelu

Koesuunnittelulla tutkitaan sitä mitä kokeella testataan. Katsotaan myös, voidaanko tästä saatua tulosta mitata ja mitkä tekijät selittävät saatua vastetta. Tässä tutkimuksen vaiheessa voidaan käyttää myös eri vertailu- tai kontrolliryhmiä, joiden tuloksia voidaan verrata keskenään.⁸⁴

Jenkinsin-malli käyttää vahvasti koesuunnittelua. Tämän heikkoutena pidetään tutkimusvaiheen kokeellisuutta esille tuova luonne., joka ei sovi kaikkiin tutkimusmetodeihin. Useimmissa muissa käytössä olevissa tutkimusmalleissa koesuunnittelu on osa tutkimusstrategian vaihetta.⁸⁵

⁸¹ Järvinen 2011, 5-6.

⁸² Jenkins 1985, 101.

⁸³ Lähdesmäki 2012.

⁸⁴ Järvinen 2011, 37-41.

⁸⁵ Järvinen 2011, 37-41.

9.1.6 Tietojen keruu

Tutkimuksen aineistot luokitellaan pääsääntöisesti luonnollisiin aineistoihin sekä itsensä tutkimuksen synnyttämiin aineistoihin. Tutkimuksen luomat aineistot ovat sellaisia, jotka ovat syntyneet tutkimuksen edetessä ja itsensä tutkimuksen seurauksena.⁸⁶

Luonnolliset aineistot ovat sellaisia aineistoja, jotka ovat olemassa tutkimuksesta huolimatta. Tällaisia aineistoja ovat muun muassa: arkistot, rekisterit, www-sivut, sähköpostikeskustelut, erilaiset dokumentit, pöytäkirjat sekä sellaiset dokumentit, joita yritykset ja yhteisöt pitävät normaalina osana toimintaansa. Myös erilaiset kulttuurituotokset ja mediahyödykkeet, kuten valokuvat, maalaukset, laulujen sanat, tavarat, esineet ym. ovat luonnollista aineistoa.⁸⁷

Tutkimuksen synnyttämiä aineistoja, eli tutkimuksen itsensä tuottamia aineistoja, jotka ovat syntyneet tutkimuksen seurauksena tai tutkimuksen edetessä. Tällaisia aineistoja ovat tutkimukseen tehdyt haastattelu-, kyselyaineistot, tutkimuksessa kerätyt testit, mittaukset aineistot sekä tutkimusta varten kerätyt tarinat ja kokemukset.⁸⁸

Aineistojen keruutapoja jaotellaan englanninkielellä termeillä non obtrusive ja obtrusive. Suomeksi nämä viittaavat tunkeilevuuteen ja häiritsevyyteen. Kysymyksen toisessa ääri-laidassa on aineisto, jonka kerääminen ei häiritse tutkimuskohteen ilmiötä tai tutkittavia. Käytössä on useita aineiston keruutapoja, joista tyypillisimmät ovat erilaiset havainnoinnit, kyselyt, haastattelut, tilanteiden videoinnit ja tutkimusta varten pyydetyt kertomukset, elämänkerrat, muistelmat ym. Lisänä voidaan käyttää kerättyjä barometritietoja ja erilaisia mittareita. On olemassa myös niisanottuja sekundääriaineistoja, jotka ovat alun perin kerätty jotakin toista tarkoitusta, tai tutkimusta varten.⁸⁹

9.1.7 Tietojen analysointi

Tutkimusten aineistot analysoidaan niin, että tieteellisiä seikkoja voidaan todeta tutkimuksen aineistojen perusteella. Valittaessa analyysimenetelmiä, kiinnitetään huomiota siihen, minkälaiseen kysymysasetteluun etsitään vastauksia. Erilaisia analyysimenetelmiä tarvitaan erilaisiin tutkimusongelma-asettelujen ratkaisuihin.⁹⁰

⁸⁶ Ronkainen 2011, 108-127.

⁸⁷ Ronkainen 2011, 108-127.

⁸⁸ Ronkainen 2011, 108-127.

⁸⁹ Ronkainen 2011, 108-127.

⁹⁰ Lähdesmäki 2012. Kappale: Aineiston analyysi.

Analyysinsä perusteella tutkija tekee johtopäätöksensä, tai tulkintansa tutkittavana olevana olevasta aiheesta. Eräs olennaisimpia seikkoja prosessissa on havaita näiden yhteys aiemmin suoritettuihin tutkimuksiin ja tutkimuskirjallisuuteen. Tulkinnat ja johtopäätökset ovat tutkimuksen pääasiallinen tulos, joita täytyy argumentoida tutkimusteksteissä.⁹¹

Tehtävien tutkimusten laatua, johtopäätösten luotettavuutta, pätevyyttä ja tasoa on seurattava koko tutkimusprosessin ajan. Triangulaatio on keino ylläpitää ja nostaa tutkimuksen tasoa. Tässä käytetään erilaisia aineistoja, näkökulmia, analyysi menetelmiä, tai aineistotyyppejä. Näin pyritään näyttämään, että kyse ei ole sattumanvaraisesta tutkimustuloksesta.⁹²

Validiteetin ja reliabiliteetin avulla arvioidaan tutkimuksen pätevyyttä ja luotettavuutta. Validiteetti tarkoittaa, että aineistossa käytetyt analyysimittarit ovat pätevät laadullisesti ja mittaavat oikeita seikkoja. Reliabiliteetti tarkoittaa analyysin olevan johdonmukainen ja mitaustulokset ovat edelleen toistettavissa.⁹³

9.1.8 Tulosten julkaiseminen

Tutkimuksen tekemisessä olennaisimpia osia tulosten kirjoittaminen. Erityisesti humanistisilla aloilla kirjoittaminen on erittäin merkityksellistä. Kirjoittamisessa kuvaillaan, määritetään, jäsennetään ja käsitteellistetään tutkimuksen kohdetta. Tutkimuksen tulokset perustuvat useinkin juuri kielellä annettuun merkityksenantoon.

Kirjoittamiseen ryhdyttäessä on muistettava kuka, tai ketkä ovat tutkimuksen lukijat. Tutkija ottaa huomioon lukijakuntansa koulutustason, työkokemuksen ja vastaavan huomioon kirjoitusasussansa. Tutkimuskollegoille kirjoitettaessa sisältö on erilainen kuin kirjoitettaessa maallikoille. Kollegoille kirjoitettaessa painotetaan erilaisia asioita, kuten tutkimusten suhdetta tutkittavaan ilmiöön tai asiaan ja tutkimuksen tuloksen löydöksiin. Maallikoille kirjoitettaessa reaali maailman kuvaus ja elävä kuvaus toimenpiteistä on tärkeämpi ottaa huomioon kuin kirjoitettaessa kollegoille.⁹⁴

Hyvän tutkimusraportin rakenteessa on abstrakti, johdanto ja keskusteluluvut samanlaisia rakenteeltaan. Raporttiin tehdään aina myös sisällysluettelo, lähteet kirjoitetaan omille sivuilleen ja varmistetaan lähdeviittausten esiintymisestä kaikkien lainausten yhteydessä. Tässä opinnäytetyössä käytetään sähköpostikyselyitä sekä kyselylomaketta tutkimusmenetelminä,

⁹¹ Lähdesmäki 2012. Kappale: Johtopäätösten ja tulkintojen tekeminen.

⁹² Lähdesmäki 2012. Kappale: Tutkimustulosten luotettavuus ja pätevyys.

⁹³ Lähdesmäki 2012. Kappale: Tutkimustulosten luotettavuus ja pätevyys.

⁹⁴ Järvinen 2011, 176-178.

joiden vastauksia analysoidaan laadullisen tutkimuksen puitteissa vastauksien määrän ollessa pieniä.⁹⁵

9.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmillä tarkoitetaan tutkimuksen konkreettisia aineiston hankkimista ja analysoinnin tapoja ja normeja, jotka voidaan puolestaan luokitella laadullisiin, eli kvalitatiivisiin, ja määrällisiin, eli kvantitatiivisiin, menetelmiin. Tutkimusmenetelmää valittaessa on aina pidettävä mielessä, että ratkaisun tulisi olla seuraus kulloisesta tutkimusongelmasta. Täytyy tutkijan täytyä miettiä mitkä ovat aineistot, joiden avulla saa parhaiten ajantasaista tietoa tutkimuskohteesta sekä mitkä ovat ne kyseiset tutkimustekniikat, joilla tutkija saa parhaiten tietoa aineistosta. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot ovat tärkeitä hahmottaa, jotta erilaisia tutkimuksia osataan käyttää oikealla tavalla ja jotta myös ymmärretään niiden erilaiset lähtökohdat.⁹⁶

Tutkimusmenetelmä on siis joukko käytäntöjä ja toimenpiteitä, joita käyttäen tutkija etsii ja analysoi oman tutkimusaineistonsa. Tutkija voi tehdä kokeita, tehdä havaintoja, kysellä ja haastatella sekä arvioida tutkimaansa kohdetta. Kerätessä tutkimusaineistoa on tutkijan otettava huomioon muun muassa millä tavalla itse tietojen hankinta ja tietoisuus asiasta vaikuttavat saatavaan tietoon, sen laatuun, määrään ja sisältöön. Muistettavaa on, että tutkimusmenetelmä on vain osa tutkimuksesta, oli kyse tiedonkeruusta tai saatujen tiedon analysoinnista.⁹⁷

⁹⁵ Järvinen 2011, 176-178.

⁹⁶ Tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineistot 2006.

⁹⁷ Pihlaja 2004, 142.

Kvalitatiiviset menetelmät	Kvantitatiiviset menetelmät
Painotus ymmärtämisessä	Painotus kokeilemisessa ja todentamisessa
Painotus vastaajan näkökannan ymmärtämisessä	Keskittyminen faktoissa ja sosiaalisten tilanteiden syissä
Havainnot ja mittaukset luonnollisessa ympäristössä	Kontrolloitu mittaus
Subjektiiivinen ”sisäpiirin näkökulma” tiedon läheisyys	Objektiiivinen ”ulkopuolinen näkökulma” etäällä tiedosta

Taulukko 1: Kvantitatiivisten ja kvalitatiivisten menetelmien painotuksen ero.⁹⁸

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus muodostuu lukuisista erilaisista tutkimusotteista, joiden taustalla on joukko perinteitä kuten - tulkinnallinen, ymmärtävä, ihmistieteellinen, post-moderniin tieteeseen perustava ja kriittiseen ajatteluun perustava toimintatutkimus. Saate-taan puhua myös naturalistisesta tutkimuksesta, kenttätutkimuksesta tai vaihtoehtoisesta pa-radigmasta. Yksinkertaistettuna laadullisella tutkimuksella voidaan tarkoittaa kaikkea empii-ristä tutkimusta, joka ei ole luonteeltaan määrällistä. Tällöin puhutaan laadullisesta tutki-muksesta sen laajassa merkityksessä.⁹⁹

Laadullisen tutkimuksen piirteitä ovat muun muassa seuraavat asiat: tutkimus on kokonaisval-taista tiedonhankintaa ja tieto jota kerätään liittyy aina ihmisten tuottamiin merkityksiin, suositaan aineistolähtöistä analyysiä sekä tiedonantajat tai tietolähteet valitaan tarkoituksen-mukaisesti ja tiedonantajien joukko on usein pieni verrattuna määrälliseen tutkimukseen.¹⁰⁰

Laadullisessa tutkimuksessa saattaa syntyä tilanteita, joissa tutkimusaineiston analyysimene-telmä tarkentuu vasta kun tiedetään, että millaista aineistoa on saatu ja on päätetty aineis-ton analyysitavoitteista. Tässä ei kuitenkaan ole kysymys siitä, että tarkoituksellisesti yrite-tään pakottaa analyysiä tietylle menetelmälle sopivaan malliin. Tutkimusaineisto ja mene-telmä yhdistyvät tavalla, jossa aineisto omissa yksityiskohdissaan luo kyseisen tutkimusmene-telmän. Toisenlainen tilanne on silloin, kun tutkimuksen tekijällä on menetelmä, jonka tut-kiva tutkija tuntee hyvin, osaa ja haluaa hyödyntää tutkimuksessaan. Kyse voi olla aineiston

⁹⁸ Räsänen H, 4.

⁹⁹ Tuomi 2008, 96.

¹⁰⁰ Tuomi 2008, 97.

keruumenetelmästä sekä tämän aineiston analyysimenetelmästä. Tällöin tutkijan on luotava tutkimusongelma, jonka aineiston hankkimiseksi tai analysoimiseksi kyseistä menetelmää voidaan tässä tapauksessa parhaiten hyödyntää.¹⁰¹

Kvantitatiiviselle eli määrälliselle tutkimukselle tyypillistä on deduktiivinen logiikka, joka tarkoittaa ilmiössä (esim. yrityksessä, yhteisössä) esiintyvien piirteiden tarkastelua teorian pohjalta. Tämän etenemistä teoriasta suoraan käytäntöön, teorioiden tai mallien testaamista ja tutkimuslogiikan etenemistä yleisestä yksityisyyteen.¹⁰²

Määrällisen tutkimuksen ominaispiirteitä ovat mittaustulokset, joten on tiedettävä etukäteen mitä tutkimuksella mitataan. Ominaispiirteitä ovat myös objektiivisuus, sekä tutkijan vaikutus, joka pyritään eliminoimaan. Tutkijan asema on ulkopuolinen eikä hän saa vaikuttaa omilla mielipiteillään tulokseen. Aika johon tutkimus keskittyy, on pääsääntöisesti aina nyky-aika.¹⁰³

9.3 Kyselytutkimus

Kyselytutkimus on kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen alalaji ja hyvä keino kerätä tietoa suureltakin määrältä ihmisiä samalla kerralla. Kyselytutkimuksen yleisimmin käytettyjä muotoja ovat verkko ja postikyselyt, sekä henkilökohtaisesti jaetut kyselyt, jotka ovat usein tehokkaampi tapa saada haluttua tietoa.¹⁰⁴

Kontrolloituja kyselyjä toteutetaan kahdella tavalla. Nämä kaksi tapaa ovat informoitu kysely ja henkilökohtaisesti tarkastettu kysely. Henkilökohtaisesti tarkastetussa kyselyssä kyselylomakkeet lähetetään suoraan kyselyn kohderyhmälle ja samalla asetetaan päivämäärä, johon mennessä kyselyyn on aikaa vastata. Informoidussa kyselyssä kyselylomakkeet viedään suoraan kohteeseen. Informoidun kyselyn tapa mahdollistaa sen, että tutkija voi halutessaan kertoa henkilökohtaisesti tarkemmin kyselylomakkeesta kyselyn tavoitteista ja sen tarkoituksesta.¹⁰⁵

Verkkokyselyissä kyselyiden vastaukset tallentuvat suoraan järjestelmään, jonka ansiosta tietoa voidaan ruveta käsittelemään heti kyselyn teettämisen jälkeen. Yleensä kerättyä tietoa tarkastellaan erilaisten tilasto-ohjelmistojen avulla, jotta tieto saadaan helpommin luetta-

¹⁰¹ Pihlaja 2004, 144.

¹⁰² Likitalo 1998, 10.

¹⁰³ Likitalo 1998, 10.

¹⁰⁴ Hirsjärvi 2014, 193-197.

¹⁰⁵ Hirsjärvi ym. 2014, 193-197.

vaan ja jäsenneltävään muotoon. Verkkokysely on hyvä tapa kerätä vastauksia kyselyyn laajemmalta alueelta ja suuremmalta ihmisjoukolta. Verkkokysely tosin edellyttää sen, että otos on tietoinen kyselyn olemassaolosta. Tämä voidaan toteuttaa varmistamalla hyvä ennakkotiedottaminen kyselylle.¹⁰⁶

Itse kyselylomakkeen suunnittelu on erityisen tärkeää, koska kysymykset voidaan kysyä monella eri tavalla. Yleisimmät kyselytutkimuksessa käytettävät kysymysmallit ovat: avoimet kysymykset, strukturoidut kysymykset ja skaalakysymykset. Avoimissa kysymyksissä on vain kysymys ja avoin tila vastaamiselle. Avoin kysymys on sopiva tilanteessa, jossa tarvitaan laajempia vastauksia, kuten mielipiteitä. Strukturoiduissa kysymyksissä tutkija asettaa vastaajaa varten valmiit vastausvaihtoehdot, joista vastaajan tulee valita mielestään osuvin vaihtoehto tai lähimpänä omaa mielipidettä oleva vaihtoehto. Skaalakysymyksiä puolestaan käytetään yleensä kysymyksissä, joissa pyritään selvittämään vastaajan tyytyväisyyttä tai tunnetiloja. Skaalakysymyksessä vastaajalle voidaan esimerkiksi kysyä: miten tyytyväinen olet työhösi? Vastaajalle annetaan numerot 1-5, joista 1 on en yhtään tyytyväinen ja 5 erittäin tyytyväinen.¹⁰⁷

Avoin kysymys	Kuinka vanha olet?	_____
Strukturoitu kysymys	Kuinka vanha olet?	1) 0-18v 2) 19-40v 3) +41v
Skaalakysymys	Miten tyytyväinen olet työhösi?	Tyytyväinen 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0 tyytymätön

Taulukko 2: Kysymysvaihtoehto mallit

Hyvän kysymyksen rakentamisessa kannattaa pitää mielessä muutama tärkeä asia: Hyvä kysymys on selkeä ja sen verran yksinkertainen, jotta jokainen vastaaja varmasti ymmärtää kysytyn asian. Kysymys ei myöskään saa johdatella vastaajaa vastaamaan millään tietyllä tavalla. Tutkijan on hyvä myös miettiä, että mikä on alkuperäisen tutkimuksen kannalta tarvittavaa tietoa, jotta välttyttäisiin turhilta kysymyksiltä, jotka eivät anna tutkimukselle mitään merkittävää lisäarvoa.¹⁰⁸

¹⁰⁶ Heikkilä 2014, 66.

¹⁰⁷ Hirsjärvi ym. 2014, 197-201; kts. myös Mäntyneva ym. 55-58.

¹⁰⁸ Hirsjärvi ym. 2014, 197-201.

Kun tutkijat ovat saaneet laatimiinsa kysymyksiin vastaukset kyselynsä avulla, on seuraavana vaiheena tulosten analysointi. Ensiksi on tärkeää kerätä kaikki tieto ja siirtää se valittuun tilasto-ohjelmaan, jonka avulla tietojen jäsentely on oleellisesti helpompaa. Osa kysymyksistä analysoidaan matemaattisesti ja niistä tehdään kuvioita tai taulukoita. Kysymykset, jotka jäävät matemaattisen analysoinnin ulkopuolelle, yleensä analysoidaan tapauskohtaisesti. Analysoinnin jälkeen tiedot muutetaan kirjoitettuun muotoon, toisin sanoen ne raportoidaan. Analysoinnin loppuvaiheessa tutkimuksesta tehdään johtopäätöksiä, eli saadaan vastaus kyselyssä tutkittuun asiaan. Jos tulokset eivät ole riittäviä, täytyy suorittaa jatkotutkimus tai toistaa kysely.¹⁰⁹

Opinnäytetyön tutkimukseen tehtiin kaksi kyselyä, ensimmäinen kysely oli sähköpostikysely, jossa oli avoimia kysymyksiä ja toisessa käytettiin kyselylomaketta, jonka kysymykset olivat suurimmaksi osaksi monivalintakysymyksiä, sekä avoimia kysymyksiä ja muutama skaalakysymys. Monivalintakysymyksiä käytettiin, kun vastausvaihtoehdoista saatiin tarpeeksi kattavia ja selkeitä. Avoimia kysymyksiä käytettiin silloin, kun haluttiin saada vastaajilta sellaista tietoa, jota vain he tietäisivät, esimerkiksi ongelmatilanteista. Skaalakysymyksiä käytettiin tilanteissa, joissa haluttiin vastaajan mielipide esimerkiksi koulutuksen riittävyteen.

9.4 Tutkimuksen onnistumisen mittaaminen

Kyselytutkimuksen onnistuneisuuden mittaaminen ei ole niin yksiselitteistä kuin miltä se kuulostaa. Laadukas mittaaminen vaatii usean asiantuntijan yhteistyötä. Esimerkkiseikkoja, jotka vaikuttavat laatuun ja luotettavuuteen ovat muun muassa sisältö, kulttuuri, kielet, tilastot ja teknisyys. Mittauksen laatuun ja menetelmiin voi vaikuttaa helposti etukäteen ja asiantuntijoiden neuvot kannattaa kysyä jo kysymyslomakkeen suunnitteluvaiheessa. Valmiiksi kerättyä aineistoa ja tutkimuskysymyksien menetelmiä ei pääse valitettavasti enää jälkikäteen parantamaan, sillä siinä vaiheessa ollaan monelta osin jo liian myöhässä, tämä vaatisi uuden kyselyn luomisen.¹¹⁰

Validiteetti ja reliabiliteetti ovat peruserusteina mittauksen luotettavuudelle. Validiteettia kutsutaan myös pätevyudeksi ja reliabiliteettia joko toistettavuudeksi tai luotettavuudeksi. Lyhyesti esitettynä validiteetti kertoo, mitataanko tutkimuksessa sitä mitä piti. Mikään ei kuitenkaan takaa ajallista pysyvyyttä, mitä tulee tutkimuksen mittareihin tai osioihin. Mittari tai osio voi mitata myös jotain muuta, kuin mitä sen alun perin luultiin mittaavan. Mitattavia asioita tulisi ajatella ensisijaisesti ennen osioita. Ulottuvuudet muuttuvat ajassa ja mittareihin

¹⁰⁹ Mäntyneva 2008, 68.

¹¹⁰ Vehkalahti 2014, 40.

täytyykin tarvittaessa tehdä muutoksia, jotta niiden luotettavuus saadaan varmistettua. Mittauksen luotettavuuden kannalta validiteetti on ensisijainen peruste. Mikäli ei mitata oikeaa asiaa, ei reliabiliteetilla ole minkäänlaista merkitystä. Validiteettia voi lähestyä vain osittain tilastollisesti ja se voidaankin luokitella useaan eri tyyppiin. Validiteetin muotoja tilastollisesti arvioitaessa ovat esimerkiksi ennustevaliditeetit ja rakennevaliditeetti.¹¹¹

Tiivistettynä reliabiliteetti kertoo, miten tarkasti mitataan. Mitä vähemmän virheitä sisältyy mittaukseen, sitä parempi on mittauksen reliabiliteetti. Tiedonkeruu on eräs merkittävä epävarmuuden aiheuttaja tilastollista tutkimusta tehdessä. Mittauksen sekä tiedonkeruun luotettavuus luo tutkimuksen kokonaisluotettavuuden.¹¹² Reliaabeliudella tarkoitetaan myös sitä, että saadaan tutkittaessa kahdella tai useammalla tutkimuskerralla samalta vastaajalta sama tulos. Toinen tapa määritellä reliaabeliutta on se, että kaksi tai useampi arvioitsija saa saman tuloksen tai, että saadaan sama tulos kahdella tai useammalla rinnakkaistutkimuksella.¹¹³

Otantateorialla on keskeinen asema tiedonkeruun haasteita katsottaessa. Kehittyneiden otantamenetelmien avulla voidaan hallita tiedonkeruusta johtuvia epävarmuuksia. Aineiston kerääminen ja mittareiden laatiminen vaativat aina kovaa työtä. Tiedonkeruusta ja mittauksesta on huolehdittava aina niin hyvin kuin mahdollista, sillä molemmat vaiheet ovat ainutkertaisia. Otannan tärkeimpiä käsitteitä ovat perusjoukko ja otos. Ne henkilöt, kenestä tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita, muodostavat perusjoukon esimerkiksi ”työikäiset suomalaiset”. Tutkimuksen vastaajat puolestaan muodostavat otoksen. Koko otannan idea on se, että voidaan yleistää otoksen perusteella saadut tutkimuksen tulokset koskemaan kyseistä perusjoukkoa, vaikka otos on kooltaan huomattavasti perusjoukkoa pienempi. Huolellisesti laadittu otantamenetelmä ja otanta-asetelma sekä ennen kaikkea satunnaisuus, joka sisältyy vastaajien valintaan, takaavat otannan toimivuuden.¹¹⁴

Muita tutkimuksen tiedonkeruuseen ja näin ollen luotettavuuteen vaikuttavia tekijöitä ovat esimerkiksi virhemarginaali sekä vastausprosentti ja kato. Virhemarginaali sisältää epävarmuuksia, jotka johtuvat muun muassa otannasta. Tyypillinen virhemarginaali on esimerkiksi muutaman prosenttiyksikön luokkaa suuntaan tai toiseen mitattaessa puolueiden kannatusosuuksia. Otoskoko tällaisissa tutkimuksissa on useimmiten noin tuhat. Virhemarginaalin kaivaminen ja näin ollen epävarmuuden vähentäminen vaatisi tällöin useita tuhansia vastaajia. Tutkimuksen yksi luotettavuuden ilmaisin on vastausprosentti. Mikäli vastausprosentti jää

¹¹¹ Vehkalahti 2014, 40-41.

¹¹² Vehkalahti 2014, 41-42.

¹¹³ Hirsijärvi ym. 2008, 186.

¹¹⁴ Vehkalahti 2014, 42-48.

kovin alhaiseksi, otoksen edustavuus saattaa jäädä kyseenalaiseksi eikä edusta laajempaa otosta. Vastausprosentti on syytä raportoida, jotta voidaan nähdä, kuinka moni kaiken kaikkiaan vastasi tehtyyn kyselyyn. Kadon analyysillä voidaan saada tarkempi käsitys vastaamatta jättäneistä. Tämä tarkoittaa, että otoksen taustatietoja verrataan perusjoukon vastaaviin tietoihin. Mikäli tiedonkeruuvälineenä on kyselylomake, kokonaisuuden kannalta merkittäviä tekijöitä ovat muuan muassa saatekirje ja kyselylomakkeen muoto.¹¹⁵

Opinnäytetyön päätutkimuksen perusjoukon kohteena olivat vakuutusyhtiöiden työntekijät, jotka työssään käsittelevät henkilöiden arkaluontoisia tietoja. Kysely jaettiin vakuutusyhtiöiden oman henkilökunnan kautta suoraan perusjoukolle, jotta perusjoukko saadaan varmasti tavoitettua ja kyselyn otos olisi edustava. Kyselytutkimuksen runko koottiin huolella niin, että saatekirje ja itse kyselylomake olivat mahdollisimman selkeitä, helppolukuisia ja informatiivisia. Luotettavuutta tuki saatu korkea vastausprosentti.

10 Tutkimuksen tavoitteet ja menetelmät

Opinnäytetyön tutkimusosaan tehtiin kaksi erillistä kyselyä, jotka lähetettiin vakuutusyhtiöiden eri tehtävissä toimineille henkilöille.

Ensimmäinen, apukysely, oli suunnattu suoraan asiakaspalvelussa työskenteleville henkilöille ja toista, varsinaista pääkyselyä, varten lähestyttiin vakuutusyhtiöitä ensin puhelimitse ja selvittiin henkilö, jonka kautta itse opinnäytetyön varsinainen kyselytutkimus menisi vain arkaluontoisia tietoja käsittelevien henkilöiden ja osastojen vastattaviksi.

10.1 Apukysely

Tutkimukseen alkuun kuului suppeampi kysely, joka oli suunnattu yritysten palveluneuvojille ja asiakaspalvelusta vastaaville henkilöille. Tämä toteutettiin sähköpostilla lähetettyine kysymyksineen, jotka lähetettiin yritysten yleisiin yhteydenotto-osoitteisiin ja jotka oletettavasti tavoittaisivat yleiseen palveluneuvontaan keskittyneet henkilöt.

Tällä kyselyllä kysyttiin, onko palveluneuvojilla käytössään ohjeistusta arkaluontoisten tietojen käsittelyyn, minkä lakien mukaan he arkaluontoisia tietoja käsittelevät.

¹¹⁵ Vehkalahti 2014, 42-48.

10.2 Varsinainen pääkysely

Tutkimuksen päätavoitteena oli selvittää vakuutusyhtiöiden arkaluontoisten tietojen parissa työskentelevien työntekijöiden tietämys arkaluontoisien tietojen käsittelystä ja samalla selvittää yrityksissä tapahtuneita ongelmatilanteita sekä yritysten käytäntöjä arkaluontoisien tietojen käsittelyssä. Samalla selvitettiin työntekijöiden työpaikallaan saamaa perehdytystä asiaan, heillä käytössään olevaan ohjeistukseen ja mielipidettä koulutuksen lisäämiseksi.

Samalla kartoitettiin vastaajien koulutuksen ja kokemuksen vaikutusta arkaluontoisten tietojen käsittelyyn. Näin saatiin vastaajien koulutus- ja kokemustaso selville.

Edellä mainittuina seikkojen selvittämiseksi käytettiin kvalitatiivista tutkimusta, joka toteutettiin sähköisellä Google Forms-työkalulla luodulla kyselylomakkeella. Kyselyyn vastattiin anonymisti ilman, että tallennettiin henkilötietoja tai muita tietoja, joilla vastaaja tai edustamansa yritys voidaan identifioida jälkikäteen.

Kyselyn alussa kysyttiin osallistujan osallistumista asiakkaiden arkaluontoisten tietojen käsittelyyn sekä heidän tietämystään arkaluontoisia tietoja koskevasta laista. Tämän jälkeen kartoitettiin yrityksessä työntekijän saamaa koulutusta ja ohjeistusta arkaluontoisten tietojen käsittelyyn sekä tarvitaanko töiden hoitamiseksi enemmän koulutusta. Kysyttiin mitä yrityksessä käsitetään arkaluontoisiksi tiedoiksi ja miten, ja kuka asioita käsitellee yrityksen sisällä. Tästä siirrytään ongelmatilanteiden kartoitukseen ja siihen, miten ongelmatilanteet hoidettiin.

Kyselyyn osallistuivat lähes kaikki suomalaiset vakuutusyhtiöt ja heidän arkaluontoisia tietoja käsittelevät osastonsa, joihin kysely lähetettiin vapaasti vastattavaksi. Näin kysely saatiin jaettua oikealle kohderyhmälle, joka käsittelee työssään kysyttyjä asioita. Ongelmana talaisessa kyselyn jakotavassa on, että kyselyn jako jää kokonaisuudessaan vakuutusyhtiöiden oman henkilöstön toimeksi, eikä siihen voi vaikuttaa itse merkittävällä tavalla.

Kaksi yritystä ilmoitti, etteivät he osallistu kyselyn vastaamiseen. Syytä poisjääntiin nämä eivät ilmoittaneet.

Kysely lähetettiin aiemmin selvitetuille yhteyshenkilöille 21.11.2018 ja kyselyyn vastaamiseen annettiin noin kaksi viikkoa aikaa, jolloin viimeinen vastauspäivä oli 6.12.2018. Muistutus viestejä kyselyyn vastaamiseksi lähetettiin kolme kertaa kyselyn aikana. Nämä toimivat selvästi myös muistutuksen yhteyshenkilöille kyselyn eteenpäin toimittamiseksi.

11 Apukysely, sähköpostikysely ohjeistuksesta arkaluontoisten tietojen käsittelyssä

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää kunkin vakuutusyhtiön asiakaspalvelusta vastanneiden henkilöidenkäytännöt arkaluontoisten tietojen käsittelyssä. Onko yrityksillä olemassa oma

ohjeistuksensa arkaluontoisten tietojen käsittelystä, jota he käyttävät, vai toimivatko he yleisen lainsäädännön perusteella. Tutkimus toimii myös suuntaa antavana perustana varsinaiselle kyselylle.

Seitsemälle maassamme toimivalle vakuutusyhtiölle lähetettiin 10.9.2018 sähköpostitse asiakaspalveluun kysely, jossa kysyttiin heidän käyttämistään arkaluontoisten tietojen käsittelyn ohjeistuksistaan. Kysely lähetettiin yksityishenkilönä yhtiöiden asiakaspalveluun, ilman viitasta tutkimukseen.

Kysymyksissä kysyttiin, että onko heillä käytössään kirjallista ohjeistusta arkaluontoisten tietojen käsittelyn varalle? Onko kyseinen ohjeistus heidän omansa, vaiko käytetäänkö ohjeistuksena esimerkiksi yleisen tietosuoja-asetuksen tiettyjä kohtia tai tiettyjä voimassaolevan lainsäädännön kohtia? Kysyttiin myös mahdollisuutta saada kyseinen ohjeistus nähtäväksi?

11.1 Apukyselyn tulos

Seitsemästä yrityksestä kyselyyn vastasivat kaikki kyselyn saaneet yritykset. Osa tosin vastasi vasta siinä vaiheessa, kun muiden osalta vastausten analyysi oli jo tehty, eli useita viikkoja myöhemmin. Lähes jokainen vastaus sisälsi vain linkin kyseisen yrityksen tietosuojaa käsitteleville www-sivuille, ilman, että itse kysymyksiin otettiin mitään kantaa.

Myös vastauskäytänteistä näytti olevan epäselvyyksiä. Yksi yrityksistä lähetti vastauksen kahden kertaan, toisen normaalisähköpostin välityksellä ja hetken kuluttua toisen vastauksen salatun sähköpostin välityksellä. Yksi yrityksistä kertoi, että heillä ei ole ohjeistusta arkaluontoisten tietojen käsittelystä, mutta lähetti myöhemmin linkin tietosuojasivulleen. Kaksi yrityksistä kertoi omaavansa ohjeistuksen, mutta tämä oli vain sisäiseen käyttöön ja kuului liikesalaisuuden piiriin.

Eräälle yrityksistä lähetettiin jatkokysely koskien heidän tietosuojasivuillaan ilmoittamaansa tietojen luovutusta esimerkiksi yrityksen rahoituspuolen käyttöön. Tietosuojasivun tietojenkeruu kohdassa he kertoivat keräävänsä myös terveystietoja, jotka kuuluvat aina arkaluontoisten tietojen joukkoon ja luovuttavansa näitä yrityksen rahoitus- ja vakuutusryhmittymän sisällä sekä samaan taloudelliseen yhteenliittymään kuuluvalle yhteisölle asiakaspalvelua, asiakassuhteen hoitamista tai markkinointia varten. Lisäksi he ilmoittivat voivansa luovuttaa tietoja yrityksen rahoitus- ja vakuutusryhmittymän sisällä riskienhallintaa varten. Tietojen luovutuksen perusteeksi yhtiö kertoi, että verkkopankissa, konttorissa käynti, vakuutussopimuksen teko ja asuntolainan hakeminen antaa heille luvan käyttää henkilön terveystietoja, henkilötietoja, tietoja perheestä ja työsuhteesta.

Jatkokysymykset olivat, että siirtyvätkö, esimerkiksi vakuutuskorvausten kautta, kerätyt terveystiedot myös näille kolmansille osapuolille? Miten näitä tietoja käytetään, koska ne liene-

vät identifioitua tiettyyn henkilöön? Antaako kyseessä oleva henkilö nimenomaisen luvan arkaluontoisten tietojensa luovuttamiseen? Toistaiseksi yritys ei ole vastannut lähetettyihin jatkokysymyksiin. Tietosuojan sisältö on sittemmin korjattu sisällöltään toisenlaiseksi.

Vain yksi yritys vastasi edes osittain kysyttyihin kysymyksiin ja kertoi yrityksessä käsiteltävän paljon henkilötietoja, mukaan lukien arkaluontoisia terveystietoja. Yritys nimesi myös asiaan kuuluvat lainsäädännöt vastauksessaan.

Yksi yrityksistä totesi kyseisen ohjeistuksen heiltä puuttuvan kokonaan. Tämän yrityksen työntekijät eivät voi tarkistaa ohjeistuksesta ohjeita arkaluontoisten tietojen käsittelynsä.

Vastaajien asemaa yrityksessä katsottiin heidän sähköposteistaan, josta selvisi, että: yksi vastaaja toimii yrityksessään avustavana lakimiehenä. Kaksi vastaajista toimi palveluneuvojina, kaksi palvelupäällikköinä, yksi yritysasiakasneuvojana, yksi ilman titteliä ja yksi vastasi nimettömänä.

11.2 Johtopäätös

Yhdelläkään vastanneista yrityksistä ei ollut saatavilla ohjeistusta arkaluontoisten tietojen käsittelystä, jonka he olisivat voineet lähettää asiakkaidensa tarkastettavaksi.

Vain yksi taho vastasi osittain kysyttyihin kysymyksiin, joten sisällöllistä analyysia ei otannasta voi tehdä. Muut yritykset lähettivät vain linkin tietosuojasivuilleen, josta asiaa voi hakea itse, mikäli se sivuilta löytyy. Aina tietoa sivuilta ei löytynyt.

Kaksi yrityksistä kertoi omaavansa ohjeistuksen, mutta tämän kuuluvan liikesalaisuuden piiriin, joten sitä ei ole saatavilla. Näitä ohjeistuksia he eivät siten voi lähettää ulkopuolisille.

Vastauksista saa sen johtopäätöksen, että vakuutusyhtiöt eivät yleisesti ottaen ole kovin aktiivisia vastaamaan yksityishenkilön lähettämiin tietopyyntöihin, koskien arkaluontoisia tietoja. Tässäkään tilanteessa suurin osa vastanneista yrityksistä ei suoraan edes vastannut kysyttyihin kysymyksiin, eikä yksi yritys enää vastannut lähetettyihin jatkokysymyksiin. Yhden yrityksen tietosuojasivulta ei löytynyt yhtään viittausta siihen, mihin heidän tietosuojansa perustui.

11.3 Ehdotus

Vakuutusyhtiöillä on olemassa tietosuojavastaavat, jotka määräytyvät tietosuojalaki (1050/2018) sekä Yleisen tietosuojalain 37 artiklan mukaan tilanteissa, jossa tietojenkäsittelyä suorittaa jokin muu taho, kuin viranomainen, käsiteltävä tieto on arkaluontoista sekä

tilanteessa, jossa käsittelijän ydintehtävät muodostuvat käsittelytoimista, jotka luonteensa ja/tai tarkoitustensa vuoksi edellyttävät säännöllistä järjestelmällistä seurantaa.¹¹⁶

Tietosuojavastaavat hoitavat yritysten tietosuojaan liittyviä kysymyksiä. Kyselyn vastausprosenttien, kyselyn vastausten sekä tietosuojasivujen sisällön perusteella suositellaan asiaan panostamista nykyistä enemmän. Myös palveluneuvojien koulutusta arkaluontoisten tietojen käsittelystä kannattaisi pohtia, heidän ollessa tietämättömiä yhtiöidensä ohjeistuksista sekä kysytystä asiasta.

Palvelupäälliköt osasivat kertoa yhtiöllään ohjeistuksen olevan, mutta olevan vain sisäiseen käyttöön, joten johtopäätöksenä voitaisiin todeta koulutuksen olevan, ainakin osittain, kiinni työskentelevän asemasta yhtiössä.

12 Sähköpostikysely arkaluontoisten tietojen käsittelystä vakuutusyhtiöissä

Toisen kyselyn, opinnäytetyön varsinaisen pääkyselyn, aiheet nousivat ensimmäisen kyselyn tuloksista, jossa vastaajien osalta tuli ilmi, ettei kaikilla ollut käytössään ohjeistusta arkaluontoisten tietojen käsittelyyn työssään. Lisäksi osa ei näyttänyt ymmärtävä täysin kysymystä arkaluontoisista tiedoista lähettäessään linkin yrityksessään käytössä olleeseen tietosuojasivuun, joka ei välttämättä sisältänyt asiasta mitään lisätietoa.

Toisen kyselyn tarkoitus oli kartoittaa vakuutusyhtiöiden henkilöstön tietoisuus arkaluontoisten tietojen käsittelyssä, kokemansa ongelmatilanteet ja saamansa koulutus asioiden hoitamiseksi työssään. Samalla kartoitettiin vastaajien koulutus ja kokemustasoa.

Käytössä oli sähköinen Google Forms- tiedonkeruu järjestelmä, jossa vastaukset sai jättää Google Forms -lomaketyökalun avulla. Kyselyssä kohderyhmänä oli suomalaiset suurimmat vakuutusyhtiöt. Toinen kysely lähetettiin yritysten sähköposteihin 21.11.2018 ja vastausaikaa kyselyyn annettiin 6.12.2018, kello 23:59 saakka.

Yhteystiedot, joihin kysely lähetettiin, oli saatu etukäteen yritykseen tehdyn puhelinkontaktin välityksellä, jotta kysely ohjautuisi oikeille henkilöille ja voitaisiin varmistaa, että on yrityksen käytäntöjen mukaista osallistua kyselyyn.

Tässä hankaluudeksi nousi esiin tilanne, jossa yhtä yritystä lukuun ottamatta, kysely meni ensin vakuutusyhtiön työntekijän ennakkotarkastukseen. Tarkastuksessa kyseinen henkilö selvit-

¹¹⁶ EU yleinen tietosuojasetus, General Data Protection Regulation. Artikla 37.

tää, onko heidän yrityksellään mahdollisuus osallistua kyselyyn ja tämän jälkeen henkilö lähettäisi kyselyn edelleen oikealle kohderyhmälle. Hankaluutena tällaisessa tilanteessa on se, että kyselyn järjestäjä ei voi itse kovinkaan hyvin vaikuttaa siihen, että meneekö kysely eteenpäin ja kuinka suurelle joukolle.

Kyselyyn vastaamismuistutus laitettiin 27.11.2018 kaikille yrityksille.

Taulukko 3: kyselyn aikataulu

14.10.2018	Kysymysten teko alkaa
15.11.2018	Kyselyn kysymykset ja tiedonkeruutyökalu valmiina
12.11.2018 - 20.11.2018	Puhelinkontakti kaikkiin vakuutusyhtiöihin oikean sähköpostikanavan selvittämiseksi.
21.11.2018	Kyselyn lähetys
27.11.2018	Muistutus kyselyyn vastaamisesta
4.12.2018	Muistutus kyselyyn vastaamisesta
6.12.2018	Kyselyn vastausaika loppui
15.12.2018	Vastausten analysointi alkoi
28.12.2018	Vastausten analysointi päättyi

12.1 Kyselyn tulokset

Vastauksia tuli alun hankaluuksien jälkeen 73 kappaletta, jota voidaan pitää hyvänä tuloksena kvantitatiivisen kyselyn kannalta, joka lähetetään sähköpostin välityksellä. Kysely oli suunnattu vain henkilöille, jotka käsittelevät työssään asiakkaiden arkaluontoisia tietoja.

Oikean kohderyhmän saavuttaminen varmistettiin kontaktoimalla vakuutusyhtiötä etukäteen ja selvittämällä yhtiöstä sellainen henkilö, joka voi yhtiössä omaavan asemansa avulla jakaa kyselyn juuri oikealle kohderyhmälle. Tämä lähestymistapa tuotti kyselylle tämän hyvän tuloksen.

Kaksi yritystä ilmoitti, etteivät osallistu kyselyn vastaamiseen, muiden yhtiöiden osallistuessa. Näiltä kahdelta yhtiöltä kysyttiin syytä osallistumattomuuteen, mutta vastausta ei kysymykseen saatu.

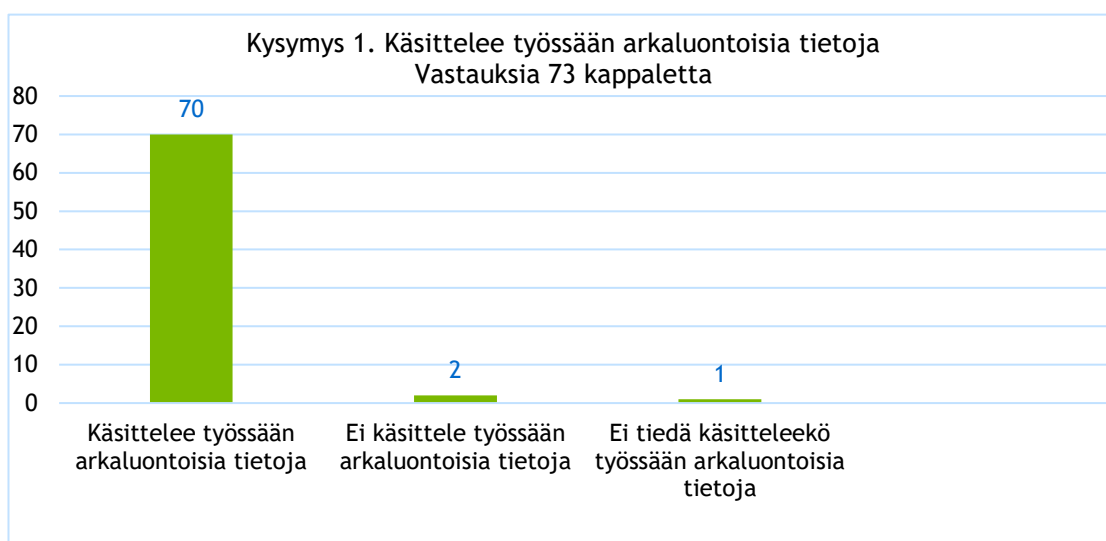
12.2 Vastaukset

Kyselyyn osallistui annetun vastausajan sisällä 73 vakuutusyhtiön työntekijää. Kysymys lähetettiin yhtiöiden oman henkilöstön avulla vain sellaisille työntekijöille, jotka työssään käsittelevät asiakkaiden arkaluontoisia tietoja.

12.2.1 Käsitteleekö vastaaja työssään asiakkaiden arkaluontoisia tietoja

Kysymyksessä kysyttiin, että käsitteleekö vastaaja asiakkaiden arkaluontoisia tietoja työssään. Vastauksia kysymykseen saatiin 73 kappaletta.

Kuva 3: kysymys 1.

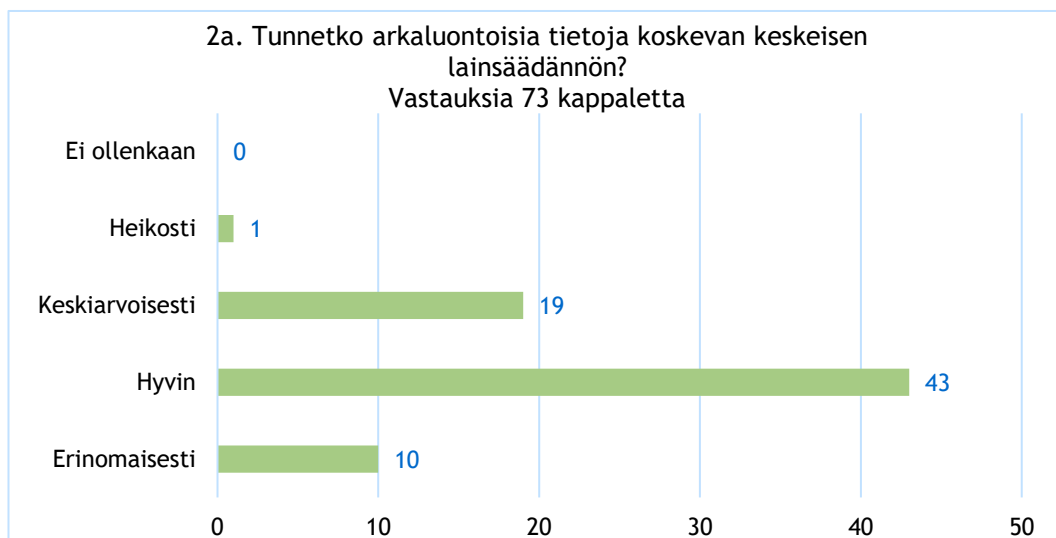


Vastaajista 70 kertoi käsittelevänsä arkaluontoisia tietoja. Kaksi vastaajaa ei omasta mielestään käsittele arkaluontoisia tietoja ja yksi vastaaja ei tiedä, että käsitteleekö arkaluontoisia tietoja.

12.2.2 Tunteeko vastaaja arkaluontoisia tietoja koskevan keskeisen lainsäädännön

Kysymyksen aihe koski, että miten vastaaja tuntee arkaluontoisia tietoja koskevan lainsäädännön. Vastauksia kysymykseen saatiin 73 kappaletta.

Kuva 4: kysymys 2a.



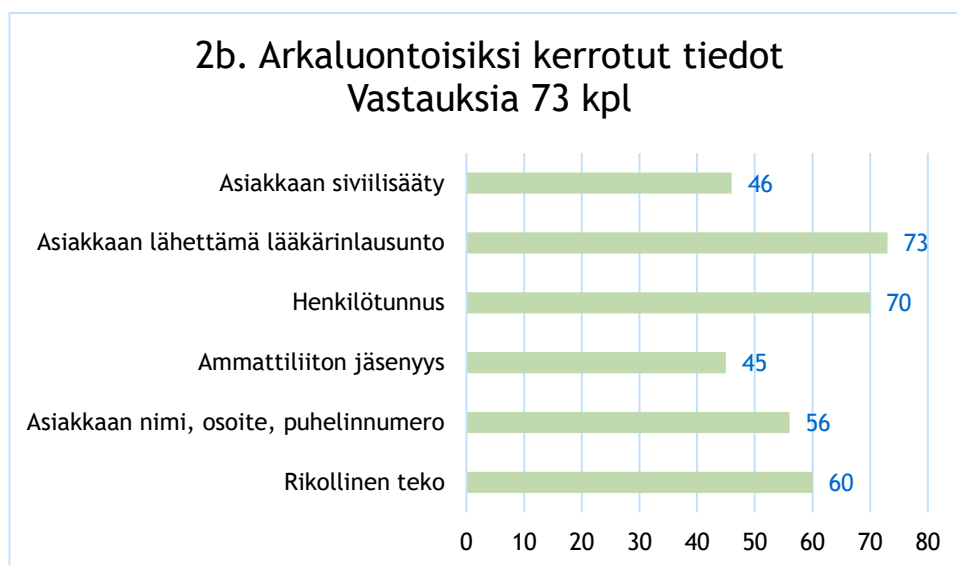
Vastaajista kymmenen kappaletta (13,7%) kertoi tuntevansa arkaluontoisia tietoja koskevan lainsäädännön erinomaisesti. Hyvin lainsäädännön kertoi tuntevansa 43 kappaletta, eli 58,9%, keskiarvoisesti 19 kappaletta (26%) ja heikosti yksi vastaaja (1,4%).

Suurin osa vastaajista koki tuntevansa arkaluontoisia tietoja koskevan lainsäädännön joko hyvin, tai erinomaisesti.

12.2.3 Arkaluontoisiksi tiedoiksi luetaan

Tässä kysymyksessä haluttiin kartoittaa vastaajien tietämystä siitä, mitä arkaluontoisiin tietoihin luetaan. Kysymyksessä oli vastattavana monivalintakysymys, johon oli lueteltu kolme arkaluontoista tietoa sekä kolme henkilötietoa, lisäksi oli muu-vaihtoehto, johon pystyi halutessaan itse lisäämään vaihtoehtoja. Vastauksia kysymykseen saatiin 73 kappaletta.

Kuva 5: kysymys 2b.

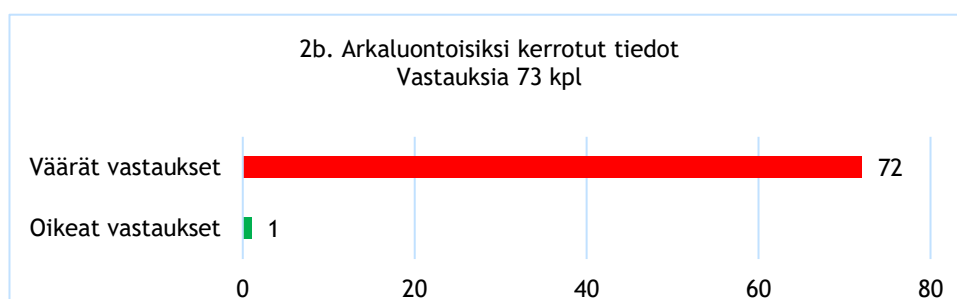


Vastauksista kaikki valitsivat asiakkaan lähettämän lääkärinlausunnon arkaluontoiseksi tiedoksi. Tämän jälkeen tuli ongelmia.

Vain yksi henkilö osasi luetella oikeat vaihtoehdot; asiakkaan lähettämä lääkärinlausunto, ammattiliiton jäsenyys sekä rikollinen teko. Sama vastaaja osasi lisätä myös vapaavalintaisessa tekstiruudussa loputkin arkaluontoisiksi tiedoiksi luettavat tiedot.

Viisi vastaajaa tiesi valita vastausvaihtoehdoista arkaluontoiset tiedot, mutta oli lisännyt niihin myös henkilötunnuksen, joka kuuluu henkilötietojen piiriin. Henkilötunnus ei siten kuulu arkaluontoisten tietoihin. Moni oli lisännyt arkaluontoisiksi tiedoiksi myös asiakkaan nimen, tai siviilisäädyn.

Kuva 6: kysymys 2b. Oikein ja väärin vastatut vastaukset



Johtopäätöksenä vastauksille selviää hyvinkin selvästi, että yhtiöiden työntekijät tarvitsevat lisää koulutusta arkaluontoisten tietojen tunnistamiseen työssään. On hälyttävää, että vain yksi vastaaja osasi vastata oikein kysyttyyn kysymykseen. Vähintään termistön hallinta täytyisi kouluttaa henkilöstölle.

12.2.4 Mistä vastaaja on saanut tietonsa arkaluontoisien tietojen käsittelyn perusteista

Kysymyksessä kysyttiin monivalintakysymyksellä sitä, mistä vastaaja on saanut oppinsa arkaluontoisten tietojen käsittelynsä. Vastauksia kysymykseen saatiin 73 kappaletta.

Kuva 7: kysymys 3a.



Kaikki vastaajat olivat saaneet joko perehdytyksen tai koulutuksen arkaluontoisten tietojen käsittelyyn työpaikallaan. Kuitenkin moni, 12 kappaletta (16,4%) on joutunut lisäksi itsenäisesti opiskelemaan arkaluontoisten tietojen käsittelyä tai kysymään työtovereiltaan neuvoa suoriutuakseen töistään. Työtovereilta neuvojen kysyminen, 23 kappaletta (31,5%) on monessa tapauksessa erittäin hyvä vaihtoehto ongelmatilanteessa, mutta tällöin täytyisi selvittää myös työtoverin tietämys asiasta, jotta virheen kertautuminen ei seuraisi henkilöltä seuraavalle. Opiskellessa tietonsa on saanut 23 kappaletta (31,5%) vastaajista.

Vastauksista voitaneen päätellä, että yhtiöiden tarjoama koulutus työntekijöilleen voisi olla huomattavastikin kattavampi, jotta itsenäisesti opiskelemisesta ja työtovereilta kysyminen vähenisi. Varsinkin, kun vastausta peilaa edellisessä kysymyksessä selvitettyyn tietämykseen arkaluontoisista tiedoista, jossa oli vain yksi oikea vastaus.

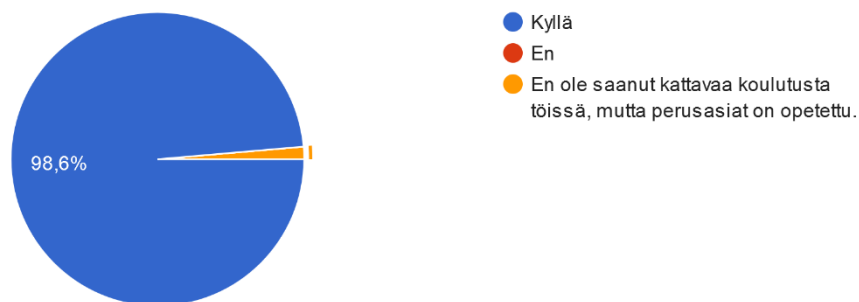
12.2.5 Onko vastaaja saanut työpaikaltaan koulutuksen arkaluontoisten tietojen käsittelyyn

Kysymyksessä tarkennettiin erikseen edellä kysyttyä kysymystä ja kaikki vastaajat kertoivat saaneensa koulutuksen arkaluontoisten tietojen käsittelyyn. Yhden vastaajan kertoessa, että koulutus olisi voinut olla kattavampi. Vastauksia kysymykseen 73 kappaletta.

Kuva 8: kysymys 3b

3b. Oletko saanut työpaikaltasi koulutuksen arkaluontoisten tietojen käsittelyyn?

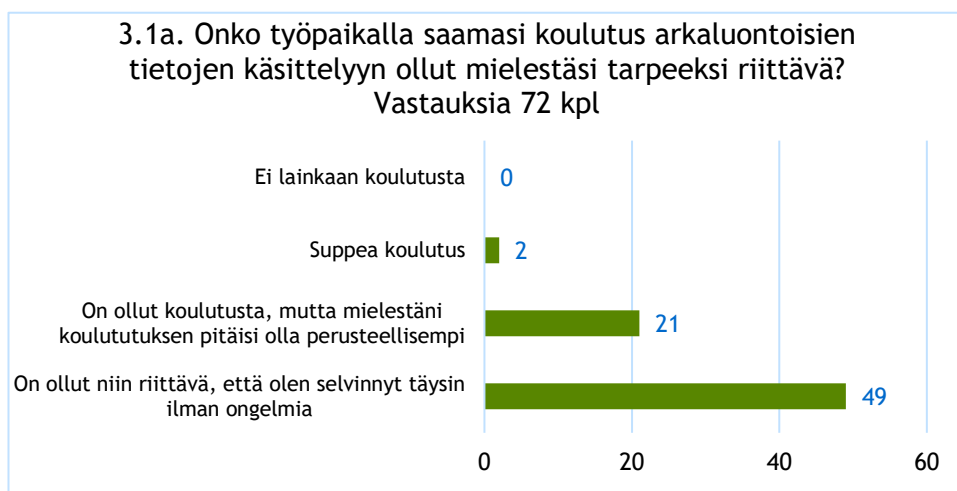
73 vastausta



12.2.6 Onko työpaikalla saamasi koulutus arkaluontoisien tietojen käsittelyyn ollut mielestäsi tarpeeksi riittävä?

Kysymyksellä haettiin vastausta siihen, miten työntekijät kokevat saamansa koulutuksen riittävyyden töidensä hoitamiseen. Vastauksia kysymykseen 72 kappaletta.

Kuva 9: kysymys 3.1a

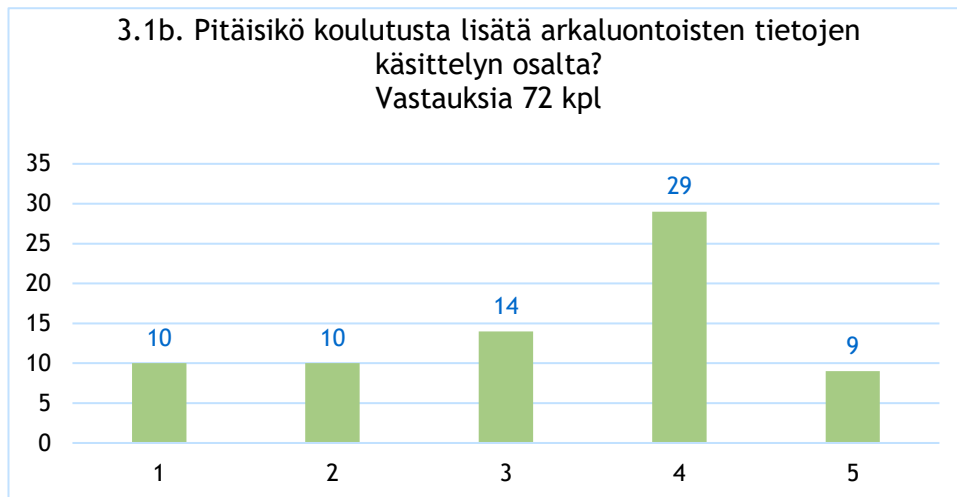


Vastaajista valtaosa, eli 49 kappaletta (68,1%) kertoo koulutuksen olleen niin kattava, että on selvinnyt töistään ilman ongelmia. 23 kappaletta (31,9%) kokee kuitenkin koulutuksen olleen tasoltaan sellainen, että kaipaavat kattavampaa koulutusta töidensä suorittamiseen.

12.2.7 Pitäisikö koulutusta lisätä arkaluontoisten tietojen käsittelyn osalta

Kysymyksessä vastattiin koulutuksen tarpeesta liukuasteikolla 1-5, jossa 1, että ei tarvitse lisää koulutusta ja 5, että ehdottomasti tarvitaan lisää koulutusta. Vastauksia 72 kappaletta.

Kuva 10: kysymys 3.1b

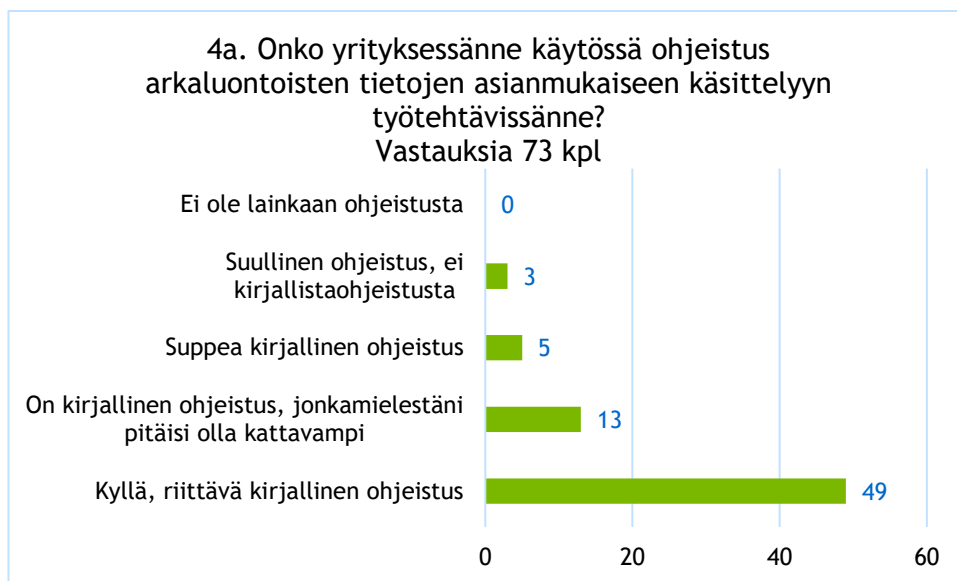


Peräti 52 vastaajaa vastasi tarvitsevansa keskimuotoisesti tai enemmän lisää koulutusta arkaluontoisten asioiden käsittelystä, joista 28 vastaajaa (68,6%) koki haluavansa tätä asteikon yläpään mukaisesti. Vain 10 vastaajaa (7,2%) koki saamansa koulutuksen olleen niin kattavaa, että koulutuksen lisäystä ei mielestään tarvita ollenkaan.

12.2.8 Onko yrityksessä käytössä ohjeistus arkaluontoisten tietojen asianmukaiseen käsittelyyn työtehtävissä

Kysymyksellä kartoitettiin vastaajien käytössä olevaa ohjeistusta arkaluontoisten asioiden käsittelyyn. Vastauksia 73 kappaletta.

Kuva 11: kysymys 4a



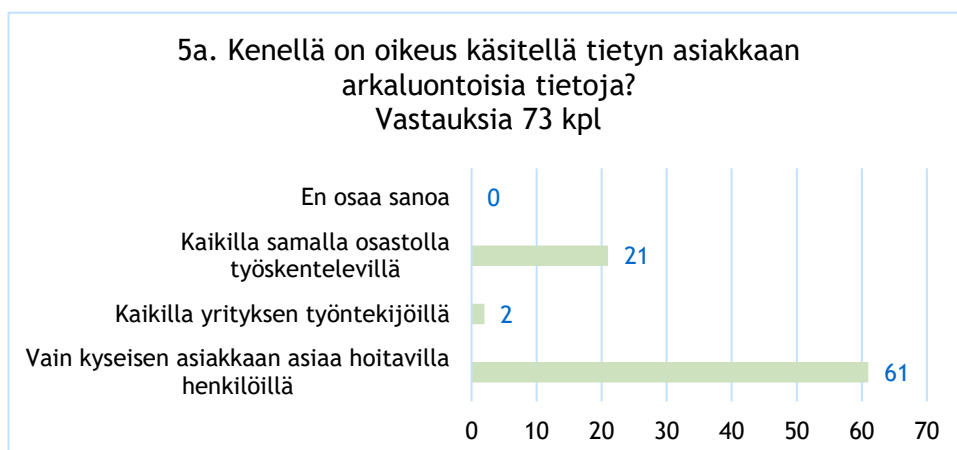
Lähes kaikilla vastaajilla on käytössään kirjallinen ohjeistus, vain kolme vastaajaa kertoi ohjeistuksen olevan vain suullinen ja kirjallisen ohjeistuksen puuttuvan heiltä kokonaan.

67,1% vastaajista, eli 49 vastaajaa kertoi käytössään olevan riittävän kattava kirjallinen ohjeistus töidensä hoitamiseen. 18 vastaajaa (24,6%) koki kirjallisen ohjeistuksensa olevan mielestään suppea tai sen pitäisi olla sisällöltään kattavampi. Näistä 5 vastaajaa koki ohjeistuksen olevan suppea ja 13 vastaajaa kaipasi siihen lisää sisältöä.

12.2.9 Kenellä on yrityksessä oikeus käsitellä tietyn asiakkaan tietoja

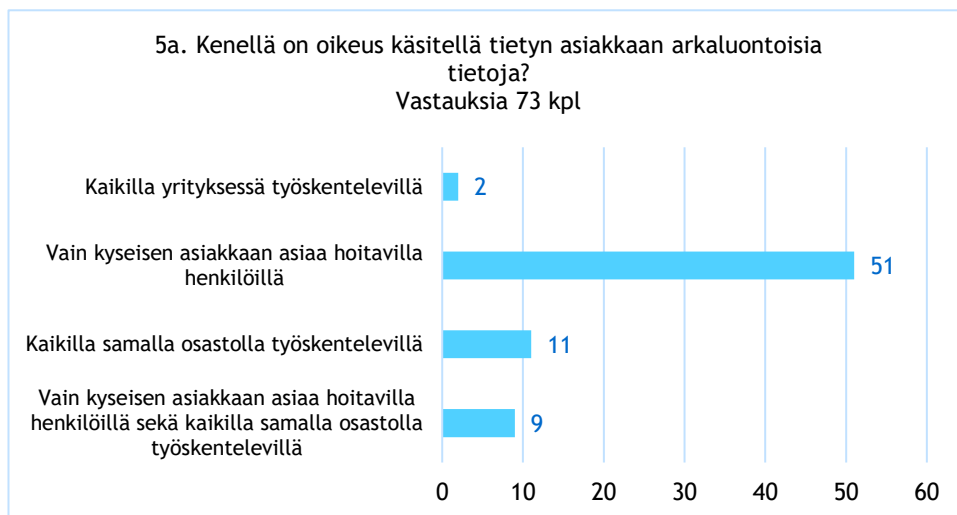
Monivalintakysymyksellä kartoitettiin vastaajien tietämystä ja yhtiöiden tapaa hoitaa asiakkaidensa arkaluontoisten tietojen käsittelyä, kysymällä, että kenellä on oikeus käsitellä asiakkaan arkaluontoisia tietoja. Vastauksia 73 kappaletta.

Kuva 12: kysymys 5a



Valtaosa vastaajista 61 kappaletta (83,5%) kertoi, että vain samaa asiakasta hoitavilla henkilöillä on oikeus käsitellä asiakkaan tietoja, mutta vain 51 vastaajaa (67,1%) oli valinnut tämän ainoaksi valinnaksi, muiden valitessa kohtaan myös samalla osastolla työskentelevät henkilöt. Lisäksi 20 vastaajaa kertoi, että samalla osastolla saavat kaikki käsitellä yhden asiakkaan arkaluontoisia tietoja.

Kuva 13: kysymys 5a. analysoidut vastaukset



12.2.10 Keskustellaanko yrityksen sisällä asiakkaan arkaluontoisissa tiedoissa esiintyneistä mielenkiintoisista seikoista

Kysymyksellä haluttiin selvittää sitä, miten asiakkaan arkaluontoisissa tiedoissa esiintyvistä mielenkiintoisista asioista keskustellaan yhtiöiden sisällä. Henkilön arkaluontoisista tiedoista keskustelu kuuluu myös arkaluontoisten tietojen käsittelyyn ja on ilman perustavaa syytä kielletty. Vastauksia kysymykseen 73 kappaletta.

Kuva 14: kysymys 5b

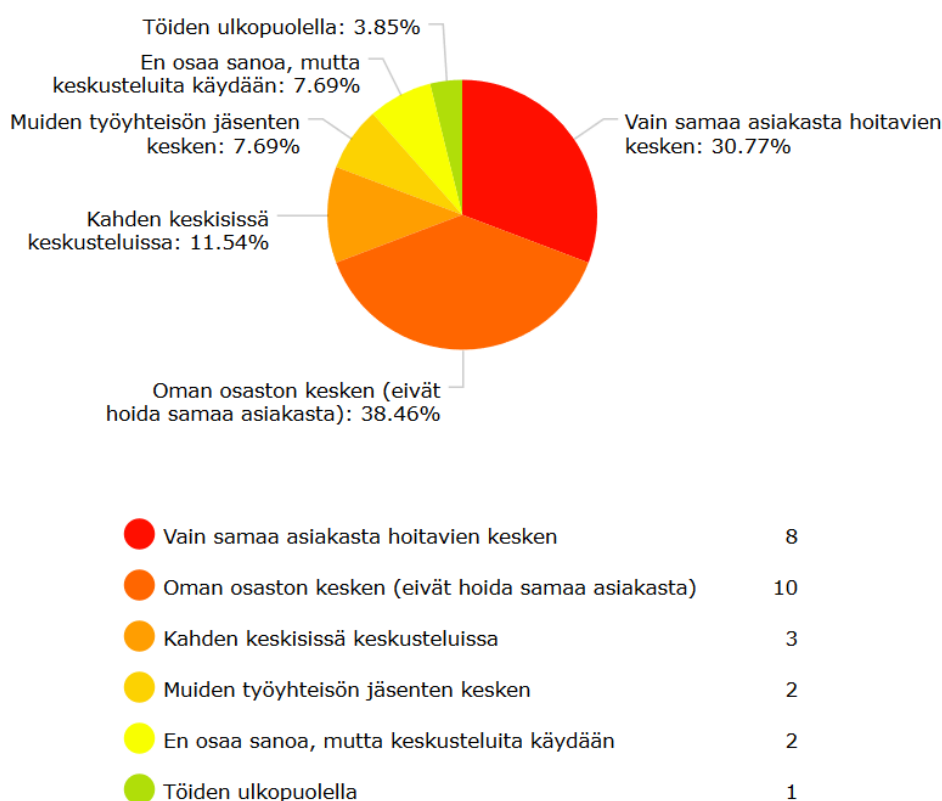


Peräti 22 kappaletta (30,1%) kertoi, että asiakkaan arkaluontoisissa tiedoissa esiintyvistä seikoista keskustellaan. Arkaluontoisten tietojen käsittelyyn kuuluu myös arkaluontoisista tiedoista keskustelu, joka on ilman perustetta kielletty. Täytyy kuitenkin muistaa, että keskustelemalla tapahtuvalle tiedon käsittelylle voi olla perustava syy. Tätä on kartoitettu seuraavalla kysymyksellä.

12.2.11 Kenen kanssa asiakkaan arkaluontoisista tiedoista keskustellaan

Kysymys on suora jatkokysymys edelliseen kysymykseen, jossa selvisi, että noin kolmannes va-
kuutusyhtiöiden työntekijöistä keskustelee asiakkaan arkaluontoisissa tiedoissa esiintyvistä
mielenkiintoisista seikoista. Tällä kysymyksellä kartoitetaan, että kenen kanssa kyseisistä tie-
doista keskustellaan. Vastauksia 22 kappaletta.

Kuva 15: kysymys 5.1a. Kenen kanssa asiakkaan arkaluontoisista tiedoista keskustellaan?

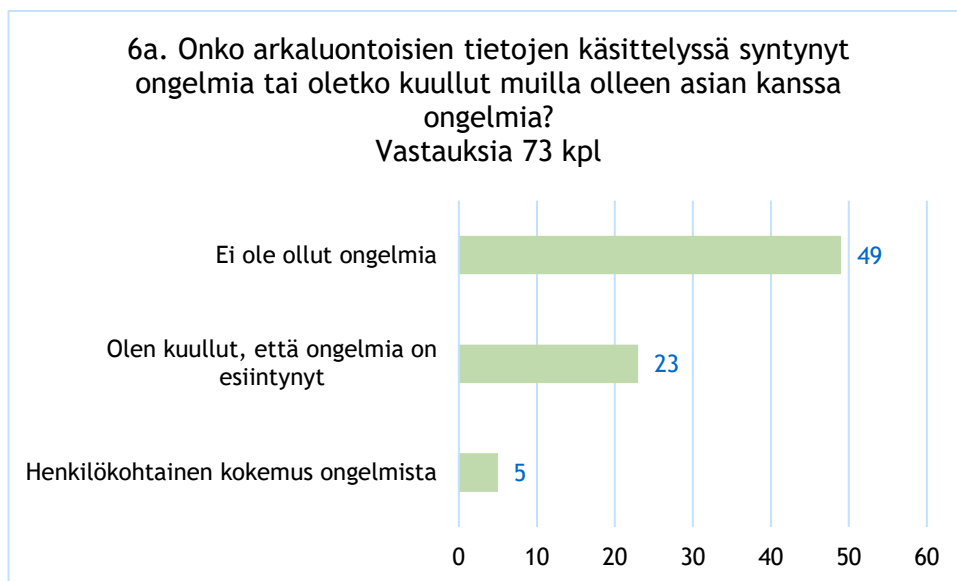


Vain kahdeksan (30,77%) vastaajaa kertoi, että asiakkaan arkaluontoisista tiedoissa esiinty-
vistä mielenkiintoisista seikoista keskustellaan asianmukaisesti vain saman asiakkaan hoitami-
seen osallistuvien kesken. 14 vastaajaa (69,23%) kertoi, että asiakkaan arkaluontoisissa tie-
doissa esiintyvistä seikoista keskustellaan asiattomien henkilöiden kesken. Osa kertoi, että
asioista keskustellaan koko työpaikan kesken ja yksi kertoi, että on kuullut keskusteluita käy-
tävän jopa työpaikan ulkopuolisen henkilön kanssa. Tässä asiassa yhtiöiden täytyisi lisätä huo-
mattavasti koulutusta ja tarkentaa ohjeistustaan arkaluontoisten tietojen käsittelyn osalta.
Valtaosa vastaajista 51 kappaletta (kysymys 5b) vastasi kuitenkin, että keskusteluita ei käydä.

12.2.12 Onko arkaluontoisien tietojen käsittelyssä syntynyt ongelmia tai onko vastaaja kuullut muilla olleen asian kanssa ongelmia

Kysymyksellä kartoitetaan ongelmatilanteiden esiintymistä vastanneiden keskuudessa, koskien
asiakkaiden arkaluontoisten tietojen käsittelyä. Vastauksia 73 kappaletta.

Kuva 16: kysymys 6a



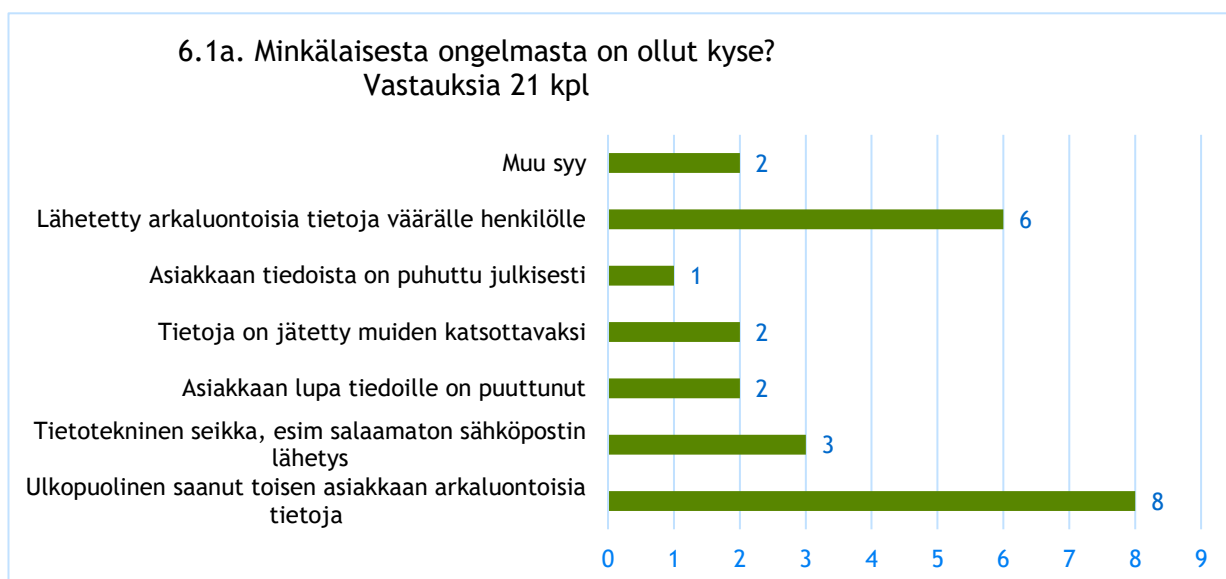
Suurin osa vastanneista, 49 kappaletta (67,1%) kertoi, että arkaluontoisten tietojen käsittelyssä ei ole heidän kohdallaan tapahtuneita tai heidän kuuloonsa tulleet ongelmia.

Yhteensä 28 vastaajalla (32,8%) on kokemus arkaluontoisien tietojen käsittelyssä esiintyneistä ongelmista. Kokemus on joko henkilökohtainen tai kuultu ongelmatilanne.

12.2.13 Minkälaisesta ongelmasta on ollut kyse

Jatkokysymyksenä aiemman kysymyksen vastauksiin ongelmien esiintymisestä, kysyttiin, että minkälaisesta ongelmasta on vastaajan osalta ollut kyse. Vastauksia 21 kappaletta.

Kuva 17: kysymys 6.1a



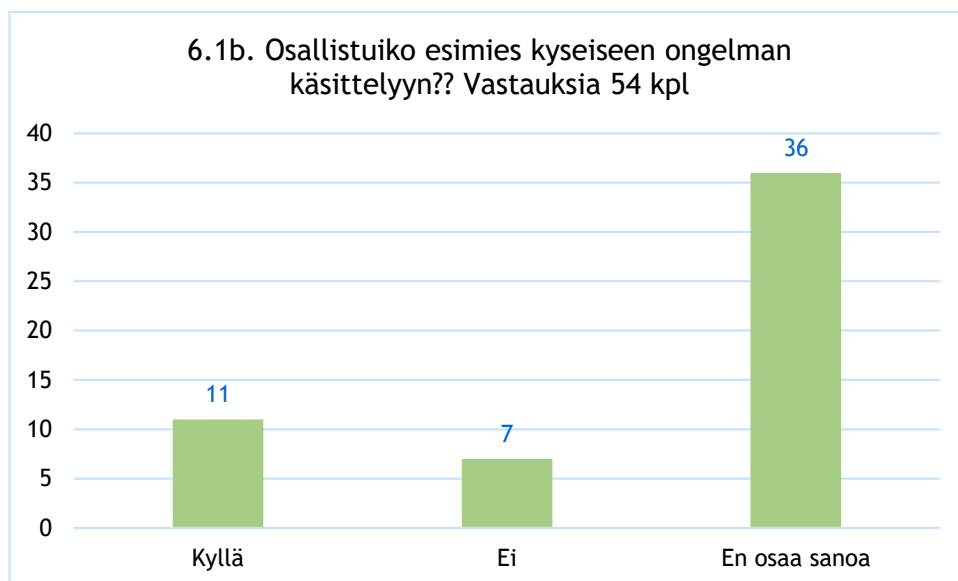
Vastauksissa nousi valtaosassa, 14 kappaletta, esiin seikka, jossa asiakkaan arkaluontoiset tiedot ovat päätyneet väärälle henkilölle. Näissä kyseessä on pääsääntöisesti olleet inhimillisen virheen seurauksena väärälle henkilölle lähetetyt tiedot, jotka ovat lähetetty joko kirjeitse, tai sähköisesti. Salaamattoman sähköpostin käyttö on ollut kyseessä kolmessa tapauksessa. Kahdessa tapauksessa on ollut kyse asiakkaalta puuttuneesta luvasta tietojen käsittelylle. Kahdessa on ollut kyse tiedoista, jotka on jätetty muiden nähtäväksi tulostimeen ja yhdessä asiakkaan arkaluontoisista tietojen puhumisesta julkisesti.

Vastausten perusteella yhtiöiden lienee syytä kiinnittää työntekijöidensä huomiota teknisiin seikkoihin, jotta vahinkolähetyksistä päästäisiin eroon sekä muiden osalta lisäkoulutukseen.

12.2.14 Osallistuiko esimies kyseiseen ongelman käsittelyyn

Jatkokysymyksellä haluttiin kartoittaa, että miten yhtiöissä käsitellään heillä tapahtunut ongelmatilanne. Osallistuiko esimies edellä kysytyn ongelmatilanteen selvitykseen yhtiössä? Vastauksia kysymykseen 54 kappaletta.

Kuva 18: kysymys 6.1b



Esimiehen osallistumisesta ongelmatilanteen selvittämiseen, suurin osa vastaajista 36 kappaletta (66,7%) kertoi ettei tiedä esimiehen osallistumisesta. 7 vastaajaa (13%) kertoi, että esimies ei osallistunut ongelmatilanteen selvittämiseen lainkaan. 11 vastaajaa (20,3%) kertoi esimiehen osallistuneen ongelmatilanteen selvittämiseen.

Vastauksia esitettyyn kysymykseen tuli huomattavasti enemmän, eli 54 kappaletta, kuin mitä vastattiin kysymykseen 6a ongelmien esiintymisestä, jossa vastauksia oli 28 kappaletta, joten voidaan olettaa ongelmia esiintyneen enemmän, kuin tässä kyselyssä esitettyyn kysymykseen vastattiin ongelmatilanteiden esiintymisestä.

12.2.15 Miten esimies osallistui ongelman käsittelyyn

Kysymyksellä haluttiin selvittää, miten esimies osallistui ongelmatilanteessa kyseisen ongelman selvitystyöhön. Vastauksia kysymykseen 9 kappaletta.

Vastauksissa esiintyi esimiehen konkreettinen toiminta ongelman ratkaisemiseksi ja useassa vastauksessa esimies on myös ohjeistanut työntekijää vastaisuuden varalle, jotta kyseisenlaisia virheitä ei enää syntyisi.

Taulukko 4: Vastaukset kysymykseen 6.2a -miten esimies osallistui ongelman selvittämiseen

Ottamalla kantaa
Esimiehelle raportoitui asian ratkaisusta, itse tilanteet on hoidettu lakimiesten kanssa
Asikkailta pyydetään nykyään herkästi valtuutus tietojen siirtämiseksi jotta työskentely on sujuvaa ja asiakas tietää mitä hänen tiedoillaan tehdään. Väärin postitettu pyydettiin hävittämään ja asiakkaalle kerrottiin että hänen tietonsa on lähteneet väärään osoitteeseen. Kolligan kostopornokuvan kohdalla esimies kielsi keskustelun asiasta ja pyysi poistamaan siitä otetu kopiot (eli tiesi että sitä oli jaettu koska oli varmaan itsekin nähnyt sen kuvan jo jossain muualla kuin alkuperäisessä julkaisuussa).
Muistutusta ohjeistuksesta, myöhemmin tuli turvatulostus (paperit saa ulos vasta kun hakee niitä itse printteriltä.)
Tekemällä ilmoituksen tarvittaville tahoille.
Tilanne käytiin läpi yhdessä esimiehen kanssa.
Inhimillisiin virheisiin suhtaudutaan armollisesti.
Selvitti asiaa

Yhdessä vastauksessa ilmeni myös konkreettisia toimia mahdollisen virheen ehkäisemiseksi; osastolle hankittiin turvatulostusjärjestelmä, josta tulosteet saa ulos tulostimesta vasta ne sieltä itse hakiessa. Tämä on erinomainen keino hallita mahdollista dokumenttien leviämistä tilanteessa, jossa arkaluontoiset dokumentit unohtuvat tulostimelle ja mahdollisesti asiaa hoitamattomien henkilöiden nähtäville, josta oli annettu kaksi esimerkkiä kysymyksessä 6.1a.

12.2.16 Miten ongelmatilanne päättyi

Kysymyksellä haluttiin selvittää sitä, miten ongelmatilanne päättyi. Seurasiko asiasta korjauksia käytänteisiin, olivatko henkilöt itse osallisena ongelmatilanteen selvityksessä ja minkälaisia seuraamuksia tilanteesta seurasi. Vastauksia 14 kappaletta.

Vastauksista nousi vahvasti esiin se, että monet ongelmatilanteessa olleet henkilöt eivät tiedä miten tilanne lopulta hoidettiin. Peräti neljä vastaajaa, 28,5% kertoi, ettei heillä ole tietoa, miten ongelma selvitettiin ja miten tilanne ratkaistiin.

Kolmessa vastauksessa ilmeni, että asiakasta on informoitu tapahtuneesta virheestä ja asiakas on näin osallistunut asian ratkaisuun.

Yksi vastaaja kertoi saaneensa ohjeen kysyä jatkossa asiantuntijalta ongelmallisen tilanteen tullessa vastaan ja yhtä vastaajaa kehoitettiin tarkastamaan henkilön oikeus saada kyseisiä tietoja tarkemmin. Yhdessä tapauksessa kerrottiin myös täytetyn compliance-ilmoitukset. Vain yksi vastaaja kertoi saaneensa koulutusta ongelmatilanteen seurauksena.

Muiden vastausten sisällöstä ei saanut tietoa selvityksien sisällöstä.

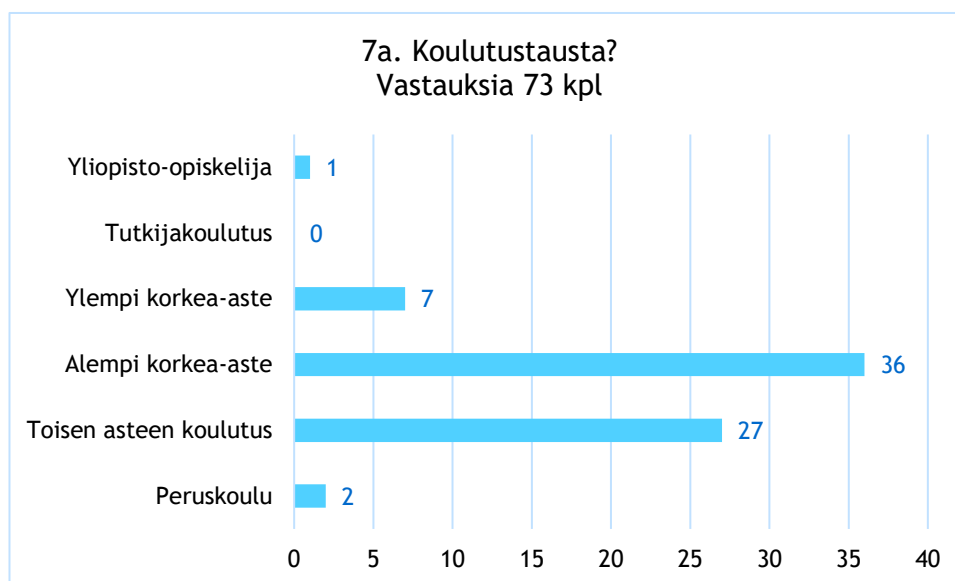
Taulukko 5: Kysymyksen 6.3a. miten ongelmatilanne päättyi vastaukset

Pahoittelin asiakasta.
Hyvin ja sopuisasti
Asiasta tehty compliance ilmoitukset ja asiakkaan kanssa aina päästy "sovintoon"
Ainoa vaihtoehto on asioida toimistollamme.
Hyvin.
hyvin
Asiasta huomautettiin.
Sitä en osaa sanoa.
En osaa sanoa
Asia bvarmasti selviteltiin. En osaa tarkemmin nsanoa koska en ole itse ollut mukana asiassa.
Kysytään neuvoa asiantuntijoilta, jotka opastavat oikeiden toimintamallien kanssa. Yleensä arkaluontoisia asioita ei pääse väärin käsiin, kun osataan kysyä neuvoa ajoissa.
ei tietoa
Asia tutkittiin ja koulutettiin
Jatkossa pitää selvittää tarkemmin, onko henkilöllä oikeus pyytää/kysyä/saada asiakkaan tietoja.

12.2.17 Vastaajien koulutustausta

Kysymyksellä haluttiin selvittää vastaajien koulutustausta sekä se millä koulutuksella he työtään suorittavat. Vastauksia kysymykseen 73 kappaletta.

Kuva 19: kysymys 7a.

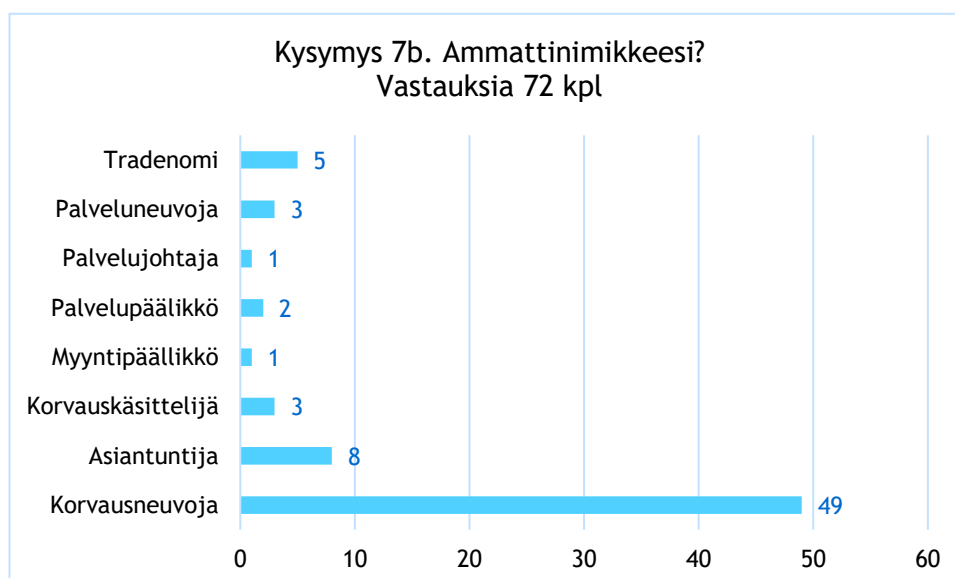


Alemman korkea-asteen opinnot suorittaneita on 49,3% vastaajista ja toisen asteen koulutuksen saaneita on 27 (37%) kappaleetta vastaajien koulutustaustasta. Ylemmän korkea asteen tutkinnon omaavia on vastaajista seitsemän kappaleetta (9,6%). Peruskoulun suorittaneita vastaajista oli kaksi kappaleetta, joista toinen opiskelee tällä hetkellä jatko-opinnoissa ja vastaajien joukossa on myös yksi tällä hetkellä yliopistolla oikeustiedettä opiskeleva henkilö.

12.2.18 Vastaajien ammattinimike

Kysymyksellä haluttiin selvittää vastaajien ammattinimike ja selvittää missä asemassa vastaajat työssään toimivat. Vastauksia 72 kappaleetta.

Kuva 20: kysymys 7b



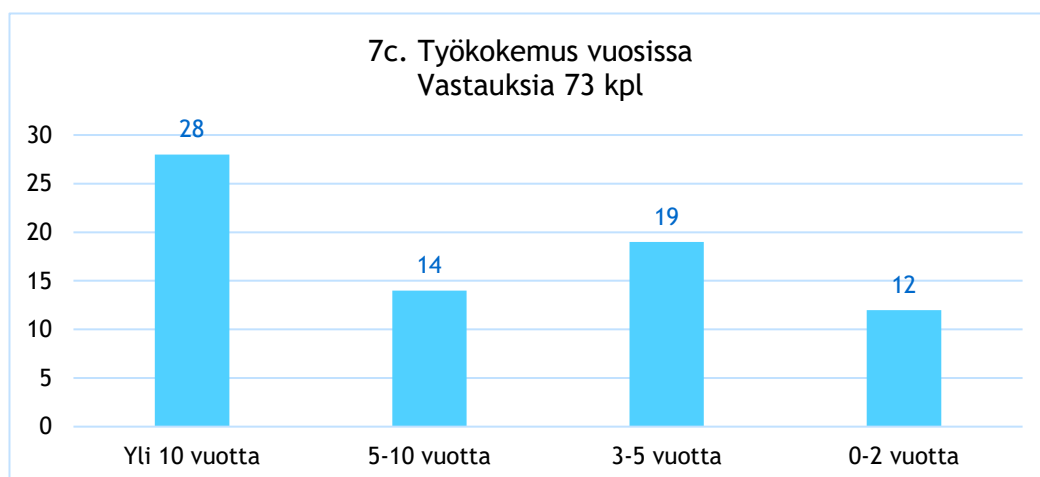
Vastauksista ilmeni, että vähintään 49 kappaletta (68%) vastaajista toimii korvausneuvojana. Kahdeksan kappaletta (11,1%) vastaajista toimii asiantuntijan tehtävissä. Näiden lisäksi vastaajissa oli viisi tradenomiksi opiskellutta, jotka eivät ilmoittaneet muuta ammattinimikettä, kolme korvauskäsittelijää sekä palveluneuvojaa, kaksi palvelupäällikköä, myyntipäällikkö sekä palvelujohtaja.

Ammattinimike kysymyksen vastauksissa korvausneuvojien suuri määrä oli odotettu, johtuen kohderyhmästä, jolle kysely oli suunnattu. Kohderyhmä on kyselyssä saavutettu hyvin.

12.2.19 Vastaajien työkokemus vuosissa

Kysymyksellä haluttiin selvittää vastaajien työkokemus vuosissa mitattuna. Vastauksia 73 kappaletta.

Kuva 21: kysymys 7c



Suurin osa vastaajista, 38,4% vastaajista on toiminut toimessaan yli kymmenen vuotta. Toiseksi suurinta vastaajaryhmää edusti 3-5 vuotta työskennelleet 26% osuudella ja 5-10 vuotta työskennelleet edustivat 19,2%. Vähiten vastaajissa oli 0-2 vuotta työskennelleitä, joita oli 16,4% vastaajista.

12.3 Tutkimuksen johtopäätökset

Kysely saavutti erinomaisesti kohderyhmänsä ja vastauksia tuli 73 kappaletta. Yhtiöt osallistuivat kahta lukuun ottamatta mielellään kyselyn vastaamiseen ja toimittivat kyselyn sisäisesti kohderyhmälle, jossa kaikki vastaajat käsittelevät työssään arkaluontoisia tietoja. Kaksi vastaajaa tosin ilmoitti, ettei hoida arkaluontoisia tietoja ja yksi oli epävarma asiasta.

12.3.1 Laintuntemus

Kaikki vastaajat, 73 kappaletta ilmoittivat tuntevansa arkaluontoisten tietojen käsittelyä koskevan lainsäädännön. Yksi vastaaja ilmoitti tuntevansa tämän heikosti, mutta loput 72 kappaletta ilmoitti tuntevansa tämän keskivertoisesti tai paremmin. Suurimman osan 43 kappaletta ilmoittaessa tuntevansa lainsäädännön hyvin.

Lainsäädännön tuntemisessa ilmeni kuitenkin vakavia puutteita. Vain yksi henkilö osasi vastata monivalintakysymyksessä esitettyihin vaihtoehtoihin, joissa oli kolme arkaluontoiseksi tiedoksi lukeutuvaa valintaa ja kolme henkilötietoihin lukeutuvaa valintaa.

Kaikki vastaajat tiesivät, että asiakkaan lähettämä lääkärinlausunto kuuluu arkaluontoisiin tietoihin, mutta ammattiliiton jäsenyyden arkaluontoiseksi tiedoksi tiesi valita vain 45 vastaajaa. Myös rikollisen teon ja rangaistuksen kuulumisen arkaluontoiseksi tiedoksi osasi valita vastaajista vain 60 vastaajaa.

Sen sijaan 70 vastaajaa ilmoitti henkilötietoihin kuuluvan henkilötunnuksen olevan arkaluontoista tietoa. 56 vastaajaa vastasi virheellisesti nimen ja osoitetietojen kuuluvan arkaluontoisiin tietoihin ja jopa asiakkaan siviilisäätö tuli merkittyä arkaluontoiseksi tiedoksi 46 vastauksessa.

Vastauksia ei voida pitää kovin mairittelevina osaamisen kannalta ja todettakoon, että vastaajien tuntema hyvä tuntemus arkaluontoisten tietojen sisällöstä ei pidä paikkaansa.

12.3.2 Koulutus ja ohjeistus

Kaikki vastaajat ovat kertoneet saaneensa koulutuksen tai perehdytyksen työpaikallaan arkaluontoisten tietojen käsittelyyn. Tosin 12 vastaajaa on joutunut opiskelemaan arkaluontoisten tietojen käsittelyn perusteita omalla ajallaan ja 23 vastaajaa on joutunut turvautumaan työtoverin apuun töissään.

Tässä on vaarana vastausten perusteella selvästi se, että kysyjä saa työtoveriltaan väärän vastauksen ja oppii vääriä käsittelytapoja. Myös vastaajien joutuessa opiskelemaan käsittelyä omalla ajallaan kertoo koulutuksen suppeudesta arkaluontoisten tietojen osalta, varsinkin, kun kohderyhmän työtehtäviin pääsääntöisesti kuuluu arkaluontoisten tietojen käsittely osana työtehtäviä.

Nämä kaikki huolimatta siitä, että vastaajista 72 kertoi saaneensa työpaikallaan koulutuksen arkaluontoisten tietojen käsittelyyn, yhden ollessa kokonaan ilman koulutusta. Suurin osa 72:sta vastaajasta, eli 49 kappaletta, oli tyytyväinen saamaansa koulutukseen ja 21 vastaajaa oli sitä mieltä, että koulutus voisi olla perusteellisempi. Vain kaksi vastaajaa koki saamansa koulutuksen suppeaksi. Tässäkin on iso ristiriita saatujen vastausten kanssa ja voidaan todeta,

että vastaajat eivät itse tunnista koulutuksen tarvetta arkaluontoisten tietojen käsittelyn osalta

Koulutuksen tarvetta kartoitettaessa huomattiin, että valtaosa kaipaa lisäkoulutusta arkaluontoisten tietojen käsittelyyn. Peräti 52 vastaajaa, 71 vastaajasta oli kuitenkin sitä mieltä, että lisäkoulutusta arkaluontoisten tietojen käsittelyn osalta tarvitaan lisää keskiarvoisesti tai enemmän. Valtaosan, 38 vastaajaan, vastatessa, että koulutusta tarvitaan ehdottomasti lisää. Tähän mielipiteeseen on helppo vastausten valossa yhtyä, yhtiöt tarvitsevat ehdottomasti lisää koulutusta aiheeseen liittyen.

Kirjallisen ohjeistuksen olemassaolosta kysyttäessä suurin osa, 49 vastaajaa, 72 vastaajasta, vastasi työpaikallaan ohjeistuksen löytyvän. 28 vastaajaa kertoi, että ohjeistuksen täytyisi olla kattavampi ja kolme vastaajaa kertoi kirjallisen ohjeistuksen puuttuvan. Onko niin, että ohjeistuksen käytöstä, tai sen sisältämästä tiedosta, ei ehkä ole informoitu työntekijöitä tarpeeksi? Yritysten kannattaa panostaa työntekijöitä perehtymään ohjeistuksen sisältöön ja antaa lisäkoulutusta myös sen käytöstä ongelmatilanteissa.

12.3.3 Käytänteet

Vastaajilta kysyttiin, että kenellä on oikeus käsitellä tietyn asiakkaan arkaluontoisia tietoja? Vastaajista 51 kappaletta kertoi, että vain tietylle asiakkaalle määrätty henkilöt voivat käsitellä tämän arkaluontoisia tietoja, mutta peräti 20 vastaajaa (27,3%), 73 vastaajasta kertoi, että koko osastolla on oikeus käsitellä tämän henkilön arkaluontoisia tietoja.

Yhtiöillä on eri vakuutuslajeille omat osastonsa, joiden sisällä kyseisen lajin tietoja käsitellään ja säilytetään. Tässä saattaa olla kyse yhtiöiden sisäisestä järjestelystä, mutta jokaisella henkilöllä, jolla on oikeus käsitellä henkilön arkaluontoisia tietoja, on oltava perustavan laatuinen syy nimenomaisen tiedon käsittelyyn. Voitaneen pitää arveluttavana, jos oikeus käsitellä kaikkien asiakkaiden tietoja olisi annettu koko osastolle kaikkien asiakkaiden osalta. Mikäli tämä on vastaajien virhekesitys, niin yhtiöiden olisi syytä pikaisesti tarkentaa ohjeistusta ja jos kyseessä on yhtiön tapa toimia, niin tähän on esitettävä aukoton perustelu, että miksi käsittelijä A:lla on oikeus asiakkaan arkaluontoisiin tietoihin, jos niitä käsittelee vain käsittelijä D.

Kaksi vastaajaa oli myös sitä mieltä, että kaikilla yhtiön työntekijöillä on oikeus asiakkaan arkaluontoisiin tietoihin, riippumatta työntekijän asemasta yhtiössä. Tämä vastaus pitäisi sisällään kaikki yhtiön työntekijät puhtaanapidosta hallituksen jäsenistöön ja ei näin ollen voi olla lainmukaisesti oikein missään tilanteessa.

Kun vastaajilta kysyttiin, että puhutaanko asiakkaan arkaluontoisissa tiedoissa esiintyvistä mielenkiintoisista seikoista yrityksen sisällä, niin 51 vastaajaa 73 vastaajasta kertoi, ettei niistä keskustella. Kuitenkin 22 vastaajaa (30,1%) kertoi niistä keskusteltavan. Tätä kysymystä

tarkentaessa kysyttiin, että kenen kanssa mielenkiintoisista seikoista keskustellaan, niin yli 69% vastaajista kertoi tiedoista keskusteltavan asiaankuulumattomien henkilöiden kesken.



Arkaluontoisten tietojen käsittelyssä, johon myös niistä keskustelu lukeutuu, täytyy muistaa, että kaikki perusteeton käsittely on lailla kielletty ja yhtiöiden onkin kiinnitettävä asiaan huomiota ja lisättävä tämänkin asian osalta koulutusta arkaluontoisten asioiden käsittelystä.

Kolmas osa vastaajista, jotka kertoivat arkaluontoisten tietojen puhumisesta, oli myös kohdannut ongelmatilanteita töissään arkaluontoisten tietojen käsittelyn osalta.

12.3.4 Ongelmatilanteet

Arkaluontoisten tietojen käsittelyssä esiintyneitä ongelmatilanteita kartoitettaessa, kysyttiin ovatko vastaajat kohdanneet ongelmatilanteita töissään. Valtaosa vastaajista, 49 vastaajaa, 73 vastaajasta, kertoi ettei ongelmia ole heidän tietoonsa tullut. Kuitenkin 28 vastaajaa kertoi joko kuulleensa ongelmista tai kohdanneensa niitä itse henkilökohtaisessa työssään.

Ongelmista nousi esiin tietotekniset seikat, joissa vääriä dokumentteja on joutunut väärille asiakkaille sekä muita inhimillisiä virheitä, mutta myös väärinkäytöksiä mainittiin esiintyneen. Ongelmien laatuun vastasi 21 vastaajaa. Tässä kohdassa yrityksiä kannustetaan uusimaan käytänteitään ja laitteistojaan, jotta vastaavilta virheiltä jatkossa säästyttäisiin.

Kun ongelmatilanteiden selvittämiseen osallistuneen esimiehen toimia kysyttiin, niin vastaajia oli 54 kappaletta, joka on lähes tuplasti verrattuna siihen, kuinka monta kertoi ongelmia

esiintyneen, joita oli 28 kappaletta. Tämä 54 vastaajaa edustaa 74% kaikista kyselyyn vastaajista. Vastausten perusteella voitaneen olettaa ongelmatilanteita esiintyneen kerrottua 28 kappaletta enemmän.

Esimiehen osallistumisesta ongelmatilanteen selvittämiseen, nousi esiin epätietoisuus siitä, onko esimies osallistunut selvitykseen ollenkaan. Peräti 36 vastaajaa (66,7%) kertoi, ettei heillä ollut tietoa esimiehen osallistumisesta ongelmatilanteen selvittämiseen. Seisemän vastaajaa (13%) kertoi, ettei esimies selvitystoimeen ollut osallistunut ja vain 11 vastaajaa (20,4%) kertoi esimiehen osallistuneen ongelmatilanteen selvittämiseen. Niissä tapauksissa, 9 vastaajaa, joissa esimies on osallistunut ongelmatilanteen selvittämiseen, on esimies pääsääntöisesti hoitanut asian asiaan kuuluvalla tavalla.

Yhtiöiden täytyisi käsitellä ongelmatilanteet läpinäkyvästi ja asiaan kuuluvalla tavalla, käydä asia läpi niin virheeseen osallistuneen tahon kanssa, kuin asiakkaankin kanssa, jonka lain suojaamia oikeuksia on loukattu. Suurimman osan vastaajista ollessa tietämättömiä siitä, miten asia on selvitetty, herää kysymys selvityksen kattavuudesta ja niistä oppimisesta tulevaisuudessa mahdollisesti esiintyvien tilanteiden välttämiseksi. Myöskään vastaajien perusteella asiakasta, jonka arkaluontoisten tietojen käsittelyssä virhe on tapahtunut, ei ole informoitu läheskään kaikissa tapauksissa. Vain yksi vastaaja kertoi saaneensa ongelmatilanteen seurauksena lisäkoulutusta, mutta tätä suositeltaisiin laajemminkin tilanteiden välttämiseksi jatkossa.

12.3.5 Vastaajien tausta

Kohderyhmän ollessa tarkkaan valittu ja kaikkien toimiessa arkaluontoisten tietojen käsittelyn parissa työtehtävissään, on heidän koulutustaustansa kiitettävällä tasolla. 49% ollessa alemman korkea-asteen koulutus ja 9,5% ollessa ylempi korkea-asteen koulutus. Lisäksi kyselyyn osallistui myös henkilöitä, jotka opiskelevat tällä hetkellä yliopistolla.

Kohderyhmästä johtuen suurin osa vastaajista toimii korvausneuvojina tai heidän esimiehinään yhtiössä.

Vastaajista 42 on myös toiminut tehtävässään vähintään viisi vuotta ja 19 vastaajaa on toiminut toimessaan kolme- viisi vuotta, joten lähes kaikki vastaajat ovat olleet pitkään tehtävissään ja voidaan olettaa heidän tuntevan työnsä erinomaisesti.

12.3.6 Ristianalyysit

Tarkoitus oli tutkia miten vastaajien koulutus, työskentelyaika ja asema vaikuttaa vastauksiin, mutta tässä tuli vastaan tutkimusongelma, josta voisi tehdä erillisen tutkimuksen.

Ongelmatilanteet ja tietämys, tai sen puute, jakautuivat kaikkiin ajateltuihin ryhmiin, joten ristianalyysi ei ollut tilanteessa johdonmukaista. Mainittakoon, että ainut henkilö, joka osasi

vastata oikein kohdan 2b monivalintakysymykseen arkaluontoisiksi tiedoiksi luettavista valinnoista on työskennellyt yli kymmenen vuotta korvausneuvojana. Hän tiesi myös muut arkaluontoisien tietojen käsittelyn käytänteet.

12.4 Ehdotus

Vakuutusyhtiöiden täytyy panostaa voimakkaasti lisäkoulutukseen niin lainsäädännön, käytännön, kuin termistönkin kannalta. Yhtiöiden tulisi investoida uusiin järjestelmiin ja käytänteisiin, joilla saataisiin vähennettyä tilanteita, joissa inhimillisten virheiden seurauksena arkaluontoiset asiakirjat päätyvät väärille henkilöille.

Työntekijöillä on virheellinen kuva arkaluontoisten tietojen käsittelyn tuntemuksestaan sekä niihin kuuluvista kohdista. Vain yksi oikea vastaus 73 vastauksesta on hyvin nurinkurinen tilanne kohderyhmältä, joka työskentelee vahvasti asiakkaiden arkaluontoisten tietojen parissa.

Käytänteissä on myös parannettavaa, jotta saadaan myös se osa, jolla huomattiin käsittelyssä heikkouksia, toimimaan lainkirjaimen ja oikean arkaluontoisten tietojen käsittelytavan mukaisesti. Kyselyssä paljastui vakavia rikkomuksia, joissa asiakkaan tietoja leviää ulkopuolisten henkilöiden tietoisuuteen. Kyseessä ei kuitenkaan ole poikkeustapaukset, vaan asia koski loppujen lopuksi kohtuullisen isoa osaa vastaajista.

Lisäksi ongelmakohtien sijoittuminen kaikkien vastaajien kesken tasapuolisesti kertoo yhtiöissä olevasta koulutuksen puutteesta, jota työkokemukseen ei ole paikannut. Myöskään vastaajien asema työyhteisössä ei näy vastausten laadussa, joten kyse on suuremmasta ongelmasta, joka koskee suurta osaa yhtiöiden arkaluontoisten tietojen käsittelyssä työskentelevistä henkilöistä.

13 Yhteenveto opinnäytetyön tutkimusten tuloksista

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää vakuutusyhtiöisen henkilöstön tietämys arkaluontoisten tietojen käsittelystä ja niiden mahdolliset ongelmatilanteet, kuin myös saamansa koulutus ja ohjeistus arkaluontoisien tietojen käsittelyyn työssään.

Tiedonkeruu toteutettiin kahdella tavalla. Ensin suoritettiin sähköpostikysely asiakkaiden yleisessä käytössä olevaan palvelusähköpostiin, jossa kysyttiin heidän ohjeistuksestaan arkaluontoisten tietojen käsittelyyn sekä pyydettiin mahdollista ohjeistusta tutkimuksen käyttöön. Kaikki kontaktoidut yritykset vastasivat sähköpostiin, mutta vastauksista ei saatu lisätietoa kysyttyihin kysymyksiin. Sen sijaan heräsi muutaman vastauksen osalta ajatuksia opinnäytetyön varsinaisen tutkimuksen aiheesta.

Varsinaisessa kyselyssä tiedonkeruu tehtiin sähköisellä Google Forms -kyselylomakkeella, joka jaettiin etukäteen selvitettyjen vakuutusyhtiöisen yhteyshenkilöiden toimesta suoraan kohderyhmälle, jotta vastaajista 100% olisi varsinaista oikeata kohderyhmää. Kyselyyn osallistui 73 henkilöä, jotka työskentelevät asiakkaiden arkaluontoisten tietojen parissa, joten kyselyä voidaan pitää vastausten määrässä onnistuneena. Kyselyyn osallistui Suomesta suurin osa vakuutusyhtiöistä.

Opinnäytetyön tutkimusten tuloksena saatiin aivan uutta tietoa vakuutusyhtiöiden henkilöstön tietotasosta sekä koulutuksen tarpeesta liittyen arkaluontoisten tietojen käsittelyyn sekä siitä, miten he itse kokevat oman osaamisensa aiheesta ja koulutuksen tarpeen asiaan liittyen. Ongelmatilanteiden syihin ja niiden käsittelyyn saatiin myös arvokasta lisävalaistusta, joten tutkimusta voidaan pitää erittäin onnistuneena ja uutta tietoa tuovana.



Lähteet

Kirjallisuus ja artikkelit

- Hallberg, P, Karapuu, H, Ojanen T, Scheinin M, Tuori K, Viljanen, V-P, 2011. Perusoikeudet 2. uudistettu painos. WSOYPro: Helsinki.
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
- Hirsijärvi, S., Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2014. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Husa J, Jyränki A. 2012. Valtiosääntöoikeus. Kariston Kirjapaino Oy: Hämeenlinna.
- Hänninen M, Laine E, Rantala K, Rusi M, Varhela M. 2017 Henkilötietojen käsittely: EU-tietosuojasäätöasetuksen vaatimukset. Kauppakamari.
- Jenkins, A. M. 1985. Research methodologies and MIS research. Elsevier Science Publishers B.V.: North Holland.
- Järvinen P, Järvinen A. 2011. Tutkimustyön metodeista. Opinpajan kirja: Tampere.
- Karttunen T, Laasanen H, Sippel L, Uitto T. 2017 Juridiikan perusteet. Sanoma Pro: Helsinki.
- Koskinen S, Alapuranen L, Heino A, Lehtonen A. 2012 Henkilötietojen käsittely työelämässä. Edita: Helsinki.
- Likitalo, H., Rissanen R. 1998. Tutkimusmenetelmät. Kuopio: Pohjois-Savon ammattikorkeakoulu.
- Mantynen, M., Heinonen, J. & Wrange, K. 2008. Markkinointitutkimus. Helsinki: WSOY.
- Ojanen, T. 2015 Perusoikeusjuridiikka. Unigrafia: Helsinki.
- Ojanen, T. 2016. EU-oikeuden perusteita 3., uudistettu laitos. Edita: Helsinki.
- Pahlman I. Salassa pidettävä asiakirja / viranomaisen asiakirja. Teoksessa: Lehtonen L, Lohiniva-Kerkelä M, Pahlman I. 2017 Terveysjuridiikka: Talentum: Helsinki.
- Pahlman I. Yksityisyydensuoja. Teoksessa: Lehtonen L, Lohiniva-Kerkelä M, Pahlman I. 2017 Terveysjuridiikka: Talentum: Helsinki.
- Pahlman I. Vaitiolovelvollinen. Teoksessa: Lehtonen L, Lohiniva-Kerkelä M, Pahlman I. 2017 Terveysjuridiikka: Talentum: Helsinki.
- Pahlman I. Vaitiolovelvollisuus. Teoksessa: Lehtonen L, Lohiniva-Kerkelä M, Pahlman I. 2017 Terveysjuridiikka: Talentum: Helsinki.
- Pihlaja, J. 2004. Tutkielman ongelmia ratkaisemaan. Lahti: SOCEDA 2004.
- Ronkainen, S, Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S., Paavilainen, E. 2011. Tutkimuksen voima sanat. 1.painos. WSOYpro: Helsinki.
- Tuomi J. 2007. Tutki ja lue. Helsinki: Tammi
- Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura.

Voutilainen, T. 2012 Oikeus tietoon: informaatio-oikeuden perusteet 1.painos. Bookwell Oy: Porvoo.

Virallislähteet:

EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen täytäntöönpanotyöryhmän (TATTI) mietintö. 2017.

EU- tietosuojadirektiivi 95/46/EY.

EU:n yleinen tietosuoja-asetus.

EU yleinen tietosuoja-asetus. Artikla 9.

EU yleinen tietosuoja-asetus. Artikla 37.

EU yleinen tietosuoja-asetus. Artikla 89.

Euroopan Parlamentin Ja Neuvoston Asetus (Eu) 2016/679 kohta 52.

Hallituksen esitys. 2018. Lakihankkeen tietopaketti. EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) täytäntöönpano - Uusi tietosuojalaki. 2018.

HE 9/2018. Hallituksen esitys eduskunnalle EU:n yleistä tietosuoja-asetusta täydentäväksi lainsäädännöksi.

HE 185/1991 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi potilaan asemasta ja oikeuksista.

Perustuslakivaliokunta. 2016. Valiokunnan lausunto PeVL 38/2016 vp

Muita lähteitä

Elinkeinoelämän keskusliitto. EU:n yleinen tietosuoja-asetus ja tietosuojalaki. 2018. Viitattu 8.3.2019.

<https://ek.fi/mita-teemme/yrityslainsaadanto/tietosuojalainsaadanto/tietopaketti-yrityksille-on-aika-valmistautua-eun-yleiseen-tietosuoja-asetukseen/>

Euroopan oikeusportaali. 2018.Euroopan komission verkkojulkaisu. Viitattu 21,8,2019.

https://e-justice.europa.eu/content_member_stateLaw-6-fi-maximizeMS-fi.do?member=1

Google Forms.

<https://www.google.com/forms/about/>

Henkilötietojen käsittelyä finanssialalla koskevat käytäntösäännöt, 2017. Viitattu 18.11.2019.

http://www.hypo.fi/wp-content/uploads/2018/05/Finanssilala_Henkil%C3%B6tietojen-k%C3%A4sittely%C3%A4-finanssialalla-koskevat-k%C3%A4yt%C3%A4nt%C3%A4n%C3%B6t_01122017.pdf

Jokinen R, 2017. Poliisi: Harrastitko seksiä tämän miehen kanssa? Hiv-positiivista epäillään taudin levittämisestä. Helsingin uutiset verkkopalvelu 19.10.2017. Viitattu 24.11.2019.

<https://www.helsinginuutiset.fi/artikkeli/571458-poliisi-harrastitko-seksia-taman-miehen-kanssa-hiv-positiivista-epaillaan-taudin>

Lähdesmäki, T. Aineiston analyysi. Teoksessa: Lähdesmäki, T, Hurme, P, Koskimaa, R, Mikkola, L, Himberg, T. 2012. Menetelmäpolkuja humanisteille. Jyväskylän yliopisto, humanistinen tiedekunta, Viitattu 6.2.2019.

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/tutkimusprosessi>

Lähdesmäki, T. Johtopäätösten ja tulkintojen tekeminen. Teoksessa: Lähdesmäki, T, Hurme, P, Koskimaa, R, Mikkola, L, Himberg, T. 2012. Menetelmäpolkuja humanisteille. Jyväskylän yliopisto, humanistinen tiedekunta, Viitattu 6.2.2019.

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/tutkimusprosessi>

Lähdesmäki, T. Teoksessa: Tutkimustulosten luotettavuus ja pätevyys. Teoksessa: Lähdesmäki, T, Hurme, P, Koskimaa, R, Mikkola, L, Himberg, T. 2012. Menetelmäpolkuja humanisteille. Jyväskylän yliopisto, humanistinen tiedekunta, Viitattu 6.2.2019.

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/tutkimusprosessi>

Lähdesmäki, T, Hurme, P, Koskimaa, R, Mikkola, L, Himberg, T. 2012. Menetelmäpolkuja humanisteille. Jyväskylän yliopisto, humanistinen tiedekunta, Viitattu 6.2.2019.

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/tutkimusprosessi>

Nurmi, P. Oikeusministeriö. EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen Suomen malli. 2017. Viitattu 27.9.2018.

https://oikeusministerio.fi/blogi/-/asset_publisher/sT2AXfpZ5m0k/blog/pekka-nurmi-eu-n-yleisen-tietosuoja-asetuksen-suomen-malli

Opitietosuoja.fi. 2018. EU:n tietosuoja-asetuksen velvoitteet johdolle. Viitattu 6.9.2018.

<https://opitietosuoja.fi/index.php/fi/56-lainsaadaentoe/lait/eun-tietosuoja-asetus/23-tuleva-eu-n-tietosuoja-asetus>

Suomen vakuutusyhtiöiden keskusliitto. 2004. Potilastietojen pyytäminen. Viitattu 21.8.2018.

http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Potilastietojen_pyytaminen.pdf

Suomen vakuutusyhtiöiden keskusliitto. 1999. Vahinko- ja henkivakuutusyhtiöiden henkilötietojen käsittelyä koskevat käytännönsäännöt. Viitattu 1.10.2018.

<https://www.if.fi/globalassets/fi/pdf/muut/henkilotietojen-kasittelya-koskevat-kaytanne-saannot.pdf>

Tietosuojavaltuutetun toimisto. EU tietosuoja-asetus. 2018. Viitattu 23.8.2018.

<https://tietosuoja.fi/gdpr>

Tietosuojavaltuutetun toimisto. Milloin henkilötietoja saa käsitellä. 2018. Viitattu 19.11.2018.

<https://tietosuoja.fi/kasittelyperusteet>

Tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineistot 2006, mv.helsinki. Viitattu 1.2.2020

<http://www.mv.helsinki.fi/home/psaukkon/tutkielma/Tutkimusmenetelmat.html>

Kuviot

Kuva 1: Oikeushierarkia, Ojanen 145-147.	12
Kuva 3: Jenkins (1985) jakaa tutkimusprosessin kahdeksaan vaiheeseen.	30
Kuva 4: kysymys 1.	47
Kuva 5: kysymys 2a.	48
Kuva 6: kysymys 2b.	49
Kuva 7: kysymys 2b. Oikein ja väärin vastatut vastaukset	49
Kuva 8: kysymys 3a.	50
Kuva 9: kysymys 3b.	51
Kuva 10: kysymys 3.1a	51
Kuva 11: kysymys 3.1b	52
Kuva 12: kysymys 4a	53
Kuva 13: kysymys 5a	53
Kuva 14: kysymys 5a. analysoidut vastaukset	54
Kuva 15: kysymys 5b	55
Kuva 16: kysymys 5.1a. Kenen kanssa asiakkaan arkaluontoisista tiedoista keskustellaan? ...	56
Kuva 17: kysymys 6a	57
Kuva 18: kysymys 6.1a	57
Kuva 19: kysymys 6.1b	58
Kuva 20: kysymys 7a.	61
Kuva 21: kysymys 7b	61
Kuva 22: kysymys 7c.	62

Taulukot

Taulukko 1: Kvantitatiivisten ja kvalitatiivisten menetelmien painotuksen ero.	36
Taulukko 2: Kysymysvaihtoehto mallit	38
Taulukko 3: kyselyn aikataulu	46

Taulukko 4: Vastaukset kysymykseen 6.2a -miten esimies osallistui ongelman selvittämiseen 59

Taulukko 5: Kysymyksen 6.3a. miten ongelmatilanne päättyi vastaukset 60



Liitteet

Liite 1: Vastauksia ensimmäiseen kyselyyn:	74
Liite 2: Kyselylomake	75

Liite 1: Vastauksia ensimmäiseen kyselyyn:

Hei, kiitos viestistäsi. Vakuutusyhtiössämme käsitellään paljon henkilötietoja, muun muassa arkaluonteisia terveydentilatietoja. Noudatamme henkilötietojen käsittelyssä kulloinkin voimassaolevaa henkilötietolainsäädäntöä, kuten EU:n yleistä tietosuoja-asetusta. Lisäksi meitä velvoittaa muun muassa vakuutusyhtiölaissa säädetty salassapito-velvollisuus. Ystävällisin terveisin

Hei!

Kiitos viestistä. Tässä alla linkki yhtiömme tietosuojaohjeistukseen, toivottavasti saat sitä apua: <https://www.xxxxxxxxxx.fi/tietosuojakaytanto>

Henkilötietojen käsittelystä XXssa voit lukea lisää osoitteessa [xx.fi/tietosuoja](https://www.xx.fi/tietosuoja).

Kiitos viestistäsi, tarkempaa tietoa henkilötietojen käsittelystä löydät täältä:

<https://www.xxxxxx.fi/henkilotietojen-kasittely>

Kiitos viestistäsi ja pahoittelut, että saat vastauksen vasta nyt.

Löydät lisätietoa henkilötietojen käsittelystä Turvassa [turva.fi](https://www.turva.fi) -sivustolta:

<https://www.xxxx.fi/henkiloasiakkaat/ota-yhteytta/asioi-verkossa/turvallisuus-ja-kayttoehdot/henkilo-tietojen-kasittely>.

Muilta osin sisäiset ohjeistuksemme ovat liikesalaisuuden piirissä. Luonnollisesti noudatamme kuitenkin tietosuoja-asetusta.

Riittävätkö nämä tiedot sinulle? Mikäli haluat vielä tarkempaa tietoa, pyydän sinua ystävällisesti kertomaan, mihin tarkoitukseen ko. tietoa keräät ja käytät.

Käsitlemme henkilötietoja aina huolellisesti. Arkaluonteisten henkilötietojen käsittelyssä noudatamme aina erityistä huolellisuutta. Lainmukaisen henkilötietojen käsittelyn varmistamme koulutuksella ja ohjeistuksilla, jotka perustuvat tarkasti lainsäädäntöön. Ohjeistuksemme ovat sisäisiä asiakirjoja ja emme voi luovuttaa

sisäisiä ohjeistuksiamme organisaation ulkopuolelle.

Lisätietoja xxxxxx henkilötietojen käsittelystä löytyy osoitteesta: www.xxxxxxx.fi/tietosuoja.

Ensimmäisen kyselyn vastaukset:

Hei, kiitos viestistäsi. Vakuutusyhtiössämme käsitellään paljon henkilötietoja, muun muassa arkaluonteisia terveydentilatietoja. Noudatamme henkilötietojen käsittelyssä kulloinkin voimassaolevaa henkilötietolainsäädäntöä, kuten EU:n yleistä tietosuoja-asetusta. Lisäksi meitä velvoittaa muun muassa vakuutusyhtiölaissa säädetty salassapitovelvollisuus. Ystävällisin terveisin

Hei!

Kiitos viestistä. Tässä alla linkki yhtiömme tietosuojaohjeistukseen, toivottavasti saat sitä apua: <https://www.xxxxxxxxxxx.fi/tietosuojakaytanto>

Henkilötietojen käsittelystä XXssa voit lukea lisää osoitteessa xx.fi/tietosuoja.

Hei Joona,

Kiitos viestistäsi, tarkempaa tietoa henkilötietojen käsittelystä löydät täältä:
<https://www.xxxxxxx.fi/henkilotietojen-kasittely>

Hei Joona!

Olit lähestynyt meitä Lomakkeen kautta koskien arkaluontoisten tietojen käsittelyä. Valitettavasti meillä ei ole lähettää sinulle tähän liittyvää ohjeistusta tai lakipykälää. Meidän nettisivuilla on seuraavat ohjeistukset, mutta muuta ohjeistusta minulla ei ole antaa. Tässä linkki sivuillemme:
<https://www.xxx.fi/henkilotietojen-kasittely>

Liite 2: Kyselylomake

Kysymykset Vastaukset 76

Osio 1/12

Tutkimuskysely opinnäytetyötä varten

Tämä kysely on osa Laurea Ammattikorkeakoulun oikeustradenomiopiskelijan opinnäytetyötä, jossa kartoitetaan vakuutusyhtiöiden asiakkaiden arkaluontoisten tietojen käsittelyä. Kyselyn vastaukset pidetään anonyymeinä, eikä vastaajien henkilökohtaisia tietoja julkaista missään muodossa. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista. Vastaamiseen kuluu aikaa alle viisi minuuttia.

1. Käsitteletkö työssäsi asiakkaiden arkaluontoisia tietoja? *

☐ Kyllä

☐ En

☐ En osaa sanoa

Osion 1 jälkeen Jatka seuraavaan osioon

Osio 2/12

2. Arkaluontoiset tiedot vakuutustoiminnassa

Kuvaus (valinnainen)

2a. Tunnetko arkaluontoisia tietoja koskevan keskeisen lainsäädännön? *

	1	2	3	4	5	
En lainkaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin hyvin

2b. Yrityksessämme arkaluontoisiksi tiedoiksi luetaan: *

☐ Asiakkaan siviilisääty

☐ Asiakkaan lähettämä lääkärintlausunto, esimerkiksi korvauskäsittelyä varten

☐ Henkilötunnus

☐ Ammattiliiton jäsenyys

☐ Nimi ja osoitetiedot/puhelinnumero

☐ Rikollinen teko / rangaistus

☐ Muu...

Osio 3/12

3. Koulutus ja ohjeistus

Kuvaus (valinnainen)

3a. Mistä olet saanut tietosi arkaluontoisten tietojen käsittelyn perusteista? (voit valita useamman * vaihtoehdon)

- ☐ Opiskellessa
- ☐ Työpaikan perehdytys
- ☐ Työpaikan koulutus
- ☐ Itsenäisesti opiskelemalla omalla ajalla
- ☐ Työtovereilta
- ☐ En tunne arkaluontoisen tiedon käsittelyn perusteita
- ☐ Muu...

3b. Oletko saanut työpaikaltasi koulutuksen arkaluontoisten tietojen käsittelyyn? *

- ☐ Kyllä
- ☐ En
- ☐ Muu...

Osio 4/12

3.1. Koulutus arkaluontoisiin tietoihin

Kuvaus (valinnainen)

3.1a. Onko työpaikalla saamasi koulutus arkaluontoisten tietojen käsittelyyn ollut mielestäsi tarpeeksi riittävä? *

- ☐ On ollut niin riittävä, että olen selvinnyt täysin ilman ongelmia
- ☐ On ollut koulutusta, mutta mielestäni koulutuksen pitäisi olla perusteellisempi
- ☐ Suppea koulutus
- ☐ Ei lainkaan koulutusta

3.1b. Pitäisikö koulutusta lisätä arkaluontoisten tietojen käsittelyn osalta? *

	1	2	3	4	5	
Ei tarvitse lisätä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ehdottomasti tarvitaan lisäkoulutusta

Osio 5/12

4. Sisäinen ohjeistus

Kuvaus (valinnainen)

4a. Onko yrityksessänne käytössä ohjeistus arkaluontoisten tietojen asianmukaiseen käsittelyyn *
työtehtävissänne?

- ☐ Kyllä, riittävä kirjallinen ohjeistus
- ☐ On kirjallinen ohjeistus, jonka mielestäni pitäisi olla kattavampi
- ☐ Suppea kirjallinen ohjeistus
- ☐ Suullinen ohjeistus, ei kirjallista ohjeistusta
- ☐ Ei ole lainkaan ohjeistusta
- ☐ Muu...

Osio 6/12

5. Käytänteet ja ongelmatilanteet

Miten työpaikkalsi toimitaan? Onko työssäsi sattunut ongelmatilanteita, tai oletko huomannut ongelmatilanteita arkaluontoisien tietojen osalta? Esimerkiksi arkaluontoisia asiakirjoja tavallisessa paperiroskiksessa ym.?

5a. Kenellä on oikeus käsitellä tietyn asiakkaan tietoja? *

- ☐ Vain kyseisen asiakkaan asiaa hoitavilla henkilöillä
- ☐ Kaikilla yrityksen työntekijöillä
- ☐ Kaikilla samalla osastolla työskentelevillä
- ☐ En osaa sanoa
- ☐ Muu...

5b. Keskustellaanko yrityksen sisällä asiakkaan arkaluontoissa tiedoissa esiintyneistä mielenkiintoisista seikoista? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Osio 7/12

5.1. Kenen kanssa asiakkaan arkaluontoisista tiedoista keskustellaan?

Kuvaus (valinnainen)

5.1a. Kenen kanssa asiakkaan arkaluontoisista tiedoista keskustellaan?

- ☐ Samaa asiakasta hoitavien henkilöiden välillä
- ☐ Oman osaston kesken (eivät hoida samaa asiakasta)
- ☐ Muiden työyhteisön jäsenten kanssa
- ☐ Töiden ulkopuolella
- ☐ Kaksinkeskeisissä keskusteluissa
- ☐ En osaa sanoa, mutta keskusteluja käydään

Osio 8/12

6. Ongelmien esiintyminen

Kuvaus (valinnainen)

6a. Onko arkaluontoisien tietojen käsittelyssä syntynyt ongelmia tai oletko kuullut muilla olleen asian kanssa ongelmia? *

- ☐ Henkilökohtainen kokemus ongelmista
- ☐ Olen kuullut, että ongelmia on esiintynyt
- ☐ Ei ole ollut ongelmia
- ☐ Muu...

Osio 9/12

6.1. Minkälainen ongelma/ minkälaisia ongelmia?

Kuvaus (valinnainen)

6.1a. Minkälaisesta ongelmasta on ollut kyse?

Pitkä vastausteksti

6.1b. Osallistuiko esimies kyseiseen ongelman käsittelyyn?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

Osio 10/12

6.2. Miten esimies osallistui?

Kuvaus (valinnainen)

6.2a. Miten esimies osallistui ongelman käsittelyyn?

Lyhyt vastausteksti

Osion 10 jälkeen Jatka seuraavaan osioon

Osio 11/12

6.3. Ongelmatilanteen päättyminen

Kuvaus (valinnainen)

6.3a. Miten ongelmatilanne päättyi?

Pitkä vastausteksti

Osio 12/12

7. Taustatiedot

Kuvaus (valinnainen)

7a. Koulutustaustasi? *

☐ Peruskoulu

☐ Toisen asteen koulutus

☐ Alempi korkea-aste

☐ Ylempi korkea-aste

☐ Tutkijakoulutus

☐ Muu...

7b. Ammattinimikkeesi? *

Lyhyt vastausteksti

7c. Työkokemus vuosissa *

☐ 0-2 vuotta

☐ 3-5 vuotta

☐ 5-10 vuotta

☐ Yli 10 vuotta

7d. Mitä muuta haluat kertoa?

Pitkä vastausteksti



